

Universidad Católica de Santa María
Facultad de Ciencias Económico Administrativas
Escuela de Administración de Empresas



**“ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y CÓMO INFLUYE EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA
SEDAPAR SEDE CAMANÁ PROVINCIA DE AREQUIPA, 2017”**

Tesis presentada por los Bachilleres:

Cruz Dongo, Jeffry Grimaldo
Esquivel López, André Carlos Ralph

para optar el Título Profesional de
Licenciado en Administración de
Empresas.

Asesor:
Dr. Espinoza Vargas Luis

Arequipa, Perú
2017

UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARIA
URB. SAN JOSE S/N - UMACOLLO

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

DICTAMEN DE BORRADOR DE TESIS

Vista la documentación suscrita con visto aprobatorio por los docentes: Mgter. Renzo Rivero Fernández y Mgter. Martin Quintanilla Rodríguez, en relación al Borrador de Tesis Titulado: **“ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y COMO INFLUYE EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SEDAPAR SEDE CAMANÁ PROVINCIA DE AREQUIPA, 2017”**
Presentado por los señores bachilleres: CRUZ DONGO, JEFFRY GRIMALDO Y ESQUIVEL LOPEZ, ANDRE CARLOS RALPH.

SE DECRETA:

Aprobar el Borrador de Tesis, Presentado por: CRUZ DONGO JEFFRY GRIMALDO Y ESQUIVEL LOPEZ ANDRE CARLOS RALPH, de acuerdo al informe del jurado Pre - dictaminador que forma parte del presente dictamen.

Arequipa, 04 de diciembre de 2017

UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARIA

Dr. ERNESTO LUIS VERA BALLÓN
Director (a) de la Escuela Profesional
de Administración de Empresas

LVE/DEPAE
Rn

☎ (5154) 382038

☎ (5154) 252542

✉ ucsm@ucsm.edu.pe

🌐 <http://www.ucsm.edu.pe>

0008031

10	11	12
Registro:		

Agradecimientos

André:

A Dios. Por permitirme cerrar una etapa más en mi vida y poder lograr mis objetivos, por darme salud y además de su infinita bondad y amor.

A mi madre por darme siempre el respaldo y la confianza en todo momento, por su esfuerzo, por sus consejos, sus valores, su cariño y amor los cuales me guían a ser una persona de bien

A mis abuelos y familiares que estuvieron siempre presente en cada momento de mi vida, por su apoyo incondicional y su cariño, y para todas las personas que me apoyaron e hicieron posible este logro.

Jeffry:

Ante todo a Dios, por darme la oportunidad de pasar estos gratos momentos junto a mis seres queridos, por haberme guiado por el buen camino y fortalecer mi espíritu con su amor.

A mis padres y hermanos, por el apoyo que me han demostrado en toda mi vida, por los gratos y buenos momentos que pasamos juntos y el esfuerzo que realizan día a día para poder cumplir esta gran meta.

A mis abuelos, por el amor, comprensión, cariño y respaldo que siempre me dieron, a quienes haré sentir orgulloso con las metas que logre en toda mi vida.

RESUMEN

El objetivo del presente estudio fue realizar un análisis de la satisfacción laboral y su influencia sobre el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa SEDAPAR SA sede Camaná provincia de Arequipa.

Actualmente el recurso humano se ha convertido en una de las ventajas competitivas de cualquier empresa, es por eso que la satisfacción laboral de los colaboradores es un tema primordial a tratar si lo que se quiere es mejorar la productividad en una empresa, las organizaciones deben tomar en cuenta que el desempeño de sus colaboradores va depender de varios factores entre los cuales la satisfacción laboral será una de los más importantes.

Nos apoyamos en una muestra de 27 colaboradores, en la cual aplicamos una encuesta ya validada como es la S20/23, con la finalidad de hallar el grado de satisfacción y otra encuesta de elaboración propia para medir el desempeño laboral.

Los resultados que se encontraron fueron:

Con las interpretaciones derivadas de los cuadros realizados en el programa SPSS versión 21 podemos llegar a la conclusión de que existe una relación directa entre la satisfacción laboral y el desempeño. La satisfacción laboral influye en la productividad de cada trabajador en distintos grados, desde la relación entre los colaboradores y sus superiores, hasta el ambiente en las diferentes oficinas donde trabajan. Cada factor relevante en el trabajo diario de un colaborador va a determinar los niveles de eficiencia que este muestre al momento de realizar sus labores.

Cabe resaltar que a pesar de algunos problemas hallados, los colaboradores se sienten motivados e identificados con los objetivos y metas establecidos por la institución, gracias

al trato que reciben, las buenas relaciones que existen dentro de la institución, además de entender que el servicio que brindan es una fuente vital para la población.

Palabras clave:

SEDAPAR S.A., satisfacción laboral, Camaná.



ABSTRACT

The objective of this study was to perform an analysis of job satisfaction and its influence on the work performance of employees of the company SEDAPAR SA, Camaná, province of Arequipa.

Currently the human resource has become one of the competitive advantages of any company, that is why the job satisfaction of employees is a key issue to address if what you want is to improve productivity in a company, organizations should take in mind that the performance of its employees will depend on several factors, among which job satisfaction will be one of the most important.

We rely on a sample of 27 collaborators, in which we applied a survey already validated, such as S20 / 23, in order to find the level of satisfaction and another self-created survey to measure work performance.

The results that were found were:

With the interpretations derived from the tables made in the SPSS version 21 program, we can reach the conclusion that there is a direct relationship between job satisfaction and performance. Job satisfaction influences the productivity of each worker in different degrees, from the relationship between employees and their superiors, to the environment in the different offices where they work. Each relevant factor in the daily work of a collaborator will determine the levels of efficiency that this shows at the time of performing their tasks.

It should be noted that despite some problems found, employees feel motivated and identified with the objectives and goals established by the institution, thanks to the treatment they receive, the good relationships that exist within the institution, as well as understanding that the service provide is a vital source for the population.

Keywords:

SEDAPAR S.A., Job satisfaction, Camaná.



INTRODUCCIÓN

Nuestra investigación, titulada “ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y CÓMO INFLUYE EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SEDAPAR SA SEDE CAMANÁ PROVINCIA DE AREQUIPA, 2017”, ésta da a conocer cuál es la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral, además de proporcionar recomendaciones para la empresa con el fin de mejorar los ambos factores dentro de la empresa.

En estos días, cuando se menciona el desempeño laboral, sólo se habla de indicadores de productividad, se descuidan muchas variables importantes como es la satisfacción laboral y el bienestar de los trabajadores.

Por otra parte, el buen desempeño laboral de un trabajador depende, entre otros de experimentar satisfacción en su trabajo, respeto, capacitación y una remuneración que sea acorde a sus funciones, habilidades, rendimiento y responsabilidades que desarrolla en la empresa.

Precisamente la presente investigación busca Analizar la satisfacción laboral y cómo influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa SEDAPAR SA sede Camaná provincia de Arequipa, 2017.

Para ello se estructura de la siguiente forma:

En el Capítulo I, se desarrolla el planteamiento teórico, donde se demuestra la razón de ser de la investigación.

En el Capítulo II, se desarrolla el planteamiento operacional, donde se explica el procedimiento del trabajo.

En el Capítulo III, se exponen los resultados, conclusiones y recomendaciones de la investigación, comparando estos con los objetivos, interrogantes e hipótesis, añadiendo alternativas de mejora para la empresa.

ÍNDICE

RESUMEN	iii
ABSTRACT	v
INTRODUCCIÓN	vii
 CAPÍTULO I	 1
PLANTEAMIENTO TEÓRICO	1
1.1. Problema.....	1
1.1.1. Enunciado del Problema.....	1
1.1.2. Planteamiento del Problema.....	1
1.1.3. Formulación del Problema.....	2
1.2. Descripción.....	2
1.2.1. Campo, Área, Línea.....	3
1.2.2. Investigación.....	3
1.2.3. Variables.....	3
1.2.4. Interrogantes	5
1.3. Justificación.....	6
1.3.1. Justificación social.....	6
1.3.2. Justificación Personal	6
1.4. Objetivos	6
1.4.1. Objetivo general	6
1.4.2. Objetivos Específicos	7
1.5. Marco Teórico	7
1.5.1. Antecedentes:.....	7
1.5.2. Satisfacción Laboral	10
1.5.3. Importancia de la satisfacción laboral	17
1.5.4. Desempeño laboral	19
1.5.5. Factores que Influyen o Intervienen en el Desempeño Laboral	23
1.6. Hipótesis.....	25
 CAPÍTULO II.....	 26
PLANTEAMIENTO OPERACIONAL	26
2.1. Técnicas e instrumentos	26

2.2. Estructuras de los Instrumentos.....	26
2.3. Campo de Verificación.....	28
2.3.1. Ubicación Espacial	28
2.3.2. Ubicación Temporal	29
2.3.3. Universo, Unidades de Estudio y Muestra	29
2.4. Estrategia de Recolección de Datos	30
2.4.1. Organización.....	30
2.4.2. Tareas investigadas.....	31
2.5. Recursos Necesarios.....	31
2.5.1. Recursos Humanos	31
2.5.2. Recursos Materiales, Bienes y Servicios.....	31
2.5.3. Costo Total del Proyecto y Ejecución	32
2.6. Cronograma	33
CAPITULO III	34
RESULTADOS	34
3.1. Informe estadístico de las encuestas.....	34
3.1.1. Satisfacción por su trabajo.....	34
3.1.2. Oportunidades en cosas que destaca	35
3.1.3. Oportunidad de hacer cosas que le gustan.....	37
3.1.4. Salario que percibe	38
3.1.5. Objetivos, metas y tasas	40
3.1.6. Limpieza e higiene.....	41
3.1.7. Entorno físico y espacio	42
3.1.8. Iluminación.....	44
3.1.9. Ventilación	45
3.1.10. Temperatura	47
3.1.11. Oportunidades de formación.....	48
3.1.12. Oportunidades de promoción.....	50
3.1.13. Relaciones personales con superiores.....	51
3.1.14. Supervisión.....	53
3.1.15. Proximidad y frecuencia de supervisión	54
3.1.16. Supervisores juzgan su tarea	56
3.1.17. Igualdad y justicia	57
3.1.18. Apoyo de sus superiores.....	59

3.1.19. Capacidad para decidir	60
3.1.20. Participación en las decisiones de su departamento	62
3.1.21. Participación en las decisiones de su grupo	63
3.1.22. Disposiciones y leyes laborales	65
3.1.23. Negociación en aspectos laborales	66
3.1.24. Propio rendimiento laboral	68
3.1.25. Rendimiento laboral del compañero	69
3.1.26. Control sobre el material y equipo	71
3.1.27. Procedimientos administrativos	72
3.1.28. Correcto uso del equipo de trabajo	74
3.1.29. Puntualidad con fechas asignadas a sus labores	75
3.1.30. Actitud positiva	77
3.1.31. Participación	78
3.1.32. Comparte conocimientos	80
3.1.33. Mantiene buenas relaciones	81
3.1.34. Acepta y ayuda compañeros	83
3.1.35. Participa en actividades en grupo	84
CONCLUSIONES	86
RECOMENDACIONES	88
BIBLIOGRAFÍA	90
ANEXOS	93

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla de contingencia 1:	ÁREA EN LA QUE TRABAJA * SATISFACCIÓN POR SU TRABAJO.	34
Tabla de contingencia 2:	ÁREA EN LA QUE TRABAJA * OPORTUNIDADES COSAS QUE DESTACA.....	35
Tabla de contingencia 3:	ÁREA EN LA QUE TRABAJA * OPORTUNIDADES COSAS QUE LE GUSTAN.....	37
Tabla de contingencia 4:	ÁREA EN LA QUE TRABAJA * SALARIO	38
Tabla de contingencia 5:	ÁREA EN LA QUE TRABAJA * OBJETIVOS, METAS Y TASAS.....	40
Tabla de contingencia 6:	ÁREA EN LA QUE TRABAJA * LIMPIEZA E HIGIENE .	41
Tabla de contingencia 7:	ÁREA EN LA QUE TRABAJA * ENTORNO FÍSICO Y ESPACIO	42
Tabla de contingencia 8:	ÁREA EN LA QUE TRABAJA * ILUMINACIÓN	44
Tabla de contingencia 9:	ÁREA EN LA QUE TRABAJA * VENTILACIÓN	45
Tabla de contingencia 10:	ÁREA EN LA QUE TRABAJA * TEMPERATURA	47
Tabla de contingencia 11:	ÁREA EN LA QUE TRABAJA * OPORTUNIDADES DE FORMACIÓN	48
Tabla de contingencia 12:	ÁREA EN LA QUE TRABAJA * OPORTUNIDADES DE PROMOCIÓN	50
Tabla de contingencia 13:	ÁREA EN LA QUE TRABAJA * RELACIONES PERSONALES CON SUPERIORES	51
Tabla de contingencia 14:	ÁREA EN LA QUE TRABAJA * SUPERVISIÓN.....	53
Tabla de contingencia 15:	ÁREA EN LA QUE TRABAJA * PROXIMIDAD Y FRECUENCIA DE SUPERVISIÓN	54

Tabla de contingencia 16:	ÁREA EN LA QUE TRABAJA * SUPERVISORES JUZGAN SU TAREA.....	56
Tabla de contingencia 17:	ÁREA EN LA QUE TRABAJA * IGUALDAD Y JUSTICIA	57
Tabla de contingencia 18:	ÁREA EN LA QUE TRABAJA * APOYO DE SUS SUPERIORES	59
Tabla de contingencia 19:	ÁREA EN LA QUE TRABAJA * CAPACIDAD PARA DECIDIR	60
Tabla de contingencia 20:	ÁREA EN LA QUE TRABAJA * PARTICIPACIÓN EN LAS DECISIONES DE SU DEPARTAMENTO	62
Tabla de contingencia 21:	ÁREA EN LA QUE TRABAJA * PARTICIPACIÓN EN LAS DECISIONES DE SU GRUPO.....	63
Tabla de contingencia 22:	ÁREA EN LA QUE TRABAJA * DISPOSICIONES Y LEYES LABORALES	65
Tabla de contingencia 23:	ÁREA EN LA QUE TRABAJA * NEGOCIACIÓN EN ASPECTOS LABORALES	66
Tabla de contingencia 24:	ÁREA EN LA QUE TRABAJA * RENDIMIENTO LABORAL	68
Tabla de contingencia 25:	ÁREA EN LA QUE TRABAJA * RENDIMIENTO LABORAL DEL COMPAÑERO	69
Tabla de contingencia 26:	ÁREA EN LA QUE TRABAJA * CONTROL SOBRE EL MATERIAL Y EQUIPO	71
Tabla de contingencia 27:	ÁREA EN LA QUE TRABAJA * PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	72

Tabla de contingencia 28:	ÁREA EN LA QUE TRABAJA * CORRECTO USO DEL EQUIPO DE TRABAJO	74
Tabla de contingencia 29:	ÁREA EN LA QUE TRABAJA * PUNTUALIDAD CON FECHAS ASIGNADAS A SUS LABORES	75
Tabla de contingencia 30:	ÁREA EN LA QUE TRABAJA * ACTITUD POSITIVA ...	77
Tabla de contingencia 31:	ÁREA EN LA QUE TRABAJA * PARTICIPACIÓN	78
Tabla de contingencia 32:	ÁREA EN LA QUE TRABAJA * COMPARTE CONOCIMIENTOS	80
Tabla de contingencia 33:	ÁREA EN LA QUE TRABAJA * MANTIENE BUENAS RELACIONES	81
Tabla de contingencia 34:	ÁREA EN LA QUE TRABAJA * ACEPTA AYUDA DE COMPAÑEROS	83
Tabla de contingencia 35:	ÁREA EN LA QUE TRABAJA * PARTICIPA EN ACTIVIDADES EN GRUPO	84

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1:	ÁREA EN LA QUE TRABAJA * SATISFACCIÓN POR SU TRABAJO.....	34
Gráfico 2:	ÁREA EN LA QUE TRABAJA * OPORTUNIDADES COSAS QUE DESTACA	36
Gráfico 3:	ÁREA EN LA QUE TRABAJA * OPORTUNIDADES COSAS QUE LE GUSTAN	37
Gráfico 4:	ÁREA EN LA QUE TRABAJA * SALARIO	39
Gráfico 5:	ÁREA EN LA QUE TRABAJA * OBJETIVOS, METAS Y TASAS	40
Gráfico 6:	ÁREA EN LA QUE TRABAJA * LIMPIEZA E HIGIENE	41
Gráfico 7:	ÁREA EN LA QUE TRABAJA * ENTORNO FÍSICO Y ESPACIO	43
Gráfico 8:	ÁREA EN LA QUE TRABAJA * ILUMINACIÓN.....	44
Gráfico 9:	ÁREA EN LA QUE TRABAJA * VENTILACIÓN.....	46
Gráfico 10:	ÁREA EN LA QUE TRABAJA * TEMPERATURA	47
Gráfico 11:	ÁREA EN LA QUE TRABAJA * OPORTUNIDADES DE FORMACIÓN.....	49
Gráfico 12:	ÁREA EN LA QUE TRABAJA * OPORTUNIDADES DE PROMOCIÓN.....	50
Gráfico 13:	ÁREA EN LA QUE TRABAJA * RELACIONES PERSONALES CON SUPERIORES.....	52
Gráfico 14:	ÁREA EN LA QUE TRABAJA * SUPERVISIÓN.....	53
Gráfico 15:	ÁREA EN LA QUE TRABAJA * PROXIMIDAD Y FRECUENCIA DE SUPERVISIÓN.....	54
Gráfico 16:	ÁREA EN LA QUE TRABAJA * SUPERVISORES JUZGAN SU TAREA	56

Gráfico 17:	ÁREA EN LA QUE TRABAJA * IGUALDAD Y JUSTICIA	58
Gráfico 18:	ÁREA EN LA QUE TRABAJA * APOYO DE SUS SUPERIORES	59
Gráfico 19:	ÁREA EN LA QUE TRABAJA * CAPACIDAD PARA DECIDIR.....	61
Gráfico 20:	ÁREA EN LA QUE TRABAJA * PARTICIPACIÓN EN LAS DECISIONES DE SU DEPARTAMENTO	62
Gráfico 21:	ÁREA EN LA QUE TRABAJA * PARTICIPACIÓN EN LAS DECISIONES DE SU GRUPO	63
Gráfico 22:	ÁREA EN LA QUE TRABAJA * DISPOSICIONES Y LEYES LABORALES	65
Gráfico 23:	ÁREA EN LA QUE TRABAJA * NEGOCIACIÓN EN ASPECTOS LABORALES	67
Gráfico 24:	ÁREA EN LA QUE TRABAJA * RENDIMIENTO LABORAL	68
Gráfico 25:	ÁREA EN LA QUE TRABAJA * RENDIMIENTO LABORAL DEL COMPAÑERO	70
Gráfico 26:	ÁREA EN LA QUE TRABAJA * CONTROL SOBRE EL MATERIAL Y EQUIPO.....	71
Gráfico 27:	ÁREA EN LA QUE TRABAJA * PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS.....	73
Gráfico 28:	ÁREA EN LA QUE TRABAJA * CORRECTO USO DEL EQUIPO DE TRABAJO.....	74
Gráfico 29:	ÁREA EN LA QUE TRABAJA * PUNTUALIDAD CON FECHAS ASIGNADAS A SUS LABORES	76
Gráfico 30:	ÁREA EN LA QUE TRABAJA * ACTITUD POSITIVA	77
Gráfico 31:	ÁREA EN LA QUE TRABAJA * PARTICIPACIÓN	78
Gráfico 32:	ÁREA EN LA QUE TRABAJA * COMPARTE CONOCIMIENTOS	80

Gráfico 33:	ÁREA EN LA QUE TRABAJA * MANTIENE BUENAS RELACIONES.....	82
Gráfico 34:	ÁREA EN LA QUE TRABAJA * ACEPTA AYUDA DE COMPAÑEROS	83
Gráfico 35:	ÁREA EN LA QUE TRABAJA * PARTICIPA EN ACTIVIDADES EN GRUPO	85



CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1.1. Problema

1.1.1. Enunciado del Problema

Análisis de la satisfacción laboral y cómo influye en el desempeño de los trabajadores de la empresa SEDAPAR sede Camaná provincia de Arequipa, 2017

1.1.2. Planteamiento del Problema

Las diversas instituciones y entes especializados en el tema de trabajo han presentado un interés cada vez mayor sobre la satisfacción laboral que poseen los trabajadores.

La satisfacción laboral en una empresa debería ser la principal preocupación en una organización ya sea en una empresa pública, privada o mixta. Todos conocemos las ventajas de trabajar en la empresa pública, donde las condiciones laborales han de ser un ejemplo para el resto de empresas y por tanto favorecen al empleado. Muchas personas deciden presentarse a posiciones para convertirse en funcionarios. Pero también tiene inconvenientes que se han de tener en cuenta, algunas de estas empresas tienen problemas en su organización las cuales no son favorables para brindar al empleado condiciones laborales óptimas como: lentitud en las promociones, una jerarquía muy marcada, tareas rutinarias y rígidas, resistencia a cambios, etc.

Se encuentra que la relación entre satisfacción laboral y rendimiento está modulada por las habilidades de los trabajadores. De este modo, los individuos con altos niveles de satisfacción laboral y altos niveles de habilidades laborales relevantes tienen tasas de rendimiento significativamente superiores que el resto de empleados. El rendimiento se

puede entender más claramente examinando la relación entre habilidades y actitudes del trabajador. La satisfacción laboral cumple así, un rol importante no sólo en el bienestar del trabajador sino también en su desempeño laboral. (Varca y James-Valutis, 1993)

La EPS SEDAPAR SA sede Camaná se encuentra en la Calle Sebastián Barranca 144, Camaná-Arequipa. Cual propósito es proveer de servicios de agua potable y alcantarillado, preservando el medio ambiente con el tratamiento de aguas residuales; cuenta con 27 personas laborando actualmente.

1.1.3. Formulación del Problema

¿De qué manera la satisfacción laboral influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa SEDAPAR sede Camaná provincia de Arequipa?

1.2. Descripción

La satisfacción laboral es la actitud que posee el trabajador a su propio trabajo, dicha actitud está formada por las creencias y valores que el trabajador va desarrollando dentro de su puesto de trabajo. (Manene L, 2012, pag. 72)

Si el trabajador está conforme con la labor realizada va a responder adecuadamente a las exigencias de este; en cambio si él se encuentra inconforme este no será capaz de realizar su labor.

Analizar la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa SEDAPAR sede Camaná provincia de Arequipa, lo consideramos de suma importancia, pues de esta manera podríamos saber detalladamente como se ve afectado el desempeño laboral de los trabajadores de esta empresa y poder brindar alternativas de solución.

1.2.1. Campo, Área, Línea

- **Campo:** Ciencias Sociales
 - **Área:** Administración
 - **Línea:** Recursos Humanos

1.2.2. Investigación

El estudio es de tipo correlacional.

El estudio tendrá un nivel descriptivo y explicativo.

1.2.3. Variables

a) Análisis

- Independiente: Satisfacción laboral
- Dependientes: Desempeño laboral

b) Operacionalización de variables

TABLA 01

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	SUB-VARIABLE	INDICADOR
Variable Independiente : Satisfacción Laboral (Cuestionario Satisfacción laboral S20/23)	Crecimiento laboral	11. Oportunidades de Formación 12. Oportunidades de Promoción 19. Capacidad de decisión 20. Participación 21. Participación en decisiones
	Ambiente laboral	6. Higiene 7. Entorno Físico 8. Iluminación 9. Ventilación 10. Temperatura
	Relación con la autoridad	13. Relaciones con superiores. 14. Supervisión 15. Frecuencia de la supervisión 16. Medición de tareas 17. Igualdad y justicia 18. Respaldo 23. Negociación laboral
	Motivación	1. Satisfacción 2. Oportunidades de destacar 3. Oportunidades 4. Remuneración 5. Metas
Variable Dependiente : Desempeño Laboral: (encuesta desempeño laboral – elaboración propia)	Aspectos físicos y Procedimientos	Responsabilidad por materiales Procedimientos administrativos Uso del equipo Preguntas: 3, 4,5.
	Identidad laboral	Compromiso Puntualidad Participación Preguntas: 1,6,7,8.
	Trabajo en equipo	Colaboración Relaciones interpersonales Actividades en Grupo Preguntas: 2,9,10,11,12.

Elaboración: Propia

1.2.4. Interrogantes

1.2.4.1. Interrogante General

- ¿Cuál es el grado de satisfacción laboral y cómo influye en el desempeño de los trabajadores de la empresa Sedapar sede Camaná?

1.2.4.2. Interrogantes Específicas

- ¿Cómo influye las oportunidades de crecimiento laboral en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa SEDAPAR sede Camaná?
- ¿Cómo influye el ambiente laboral en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa SEDAPAR sede Camaná?
- ¿Cómo influye la relación con la autoridad en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa SEDAPAR sede Camaná?
- ¿Cómo influye la motivación en la satisfacción laboral de los trabajadores la empresa SEDAPAR sede Camaná?
- ¿Los trabajadores de la empresa SEDAPAR sede Camaná cumplen con los aspectos físicos y procedimientos establecidos por la empresa?
- ¿Los trabajadores de la empresa SEDAPAR sede Camaná se sienten identificados con la empresa y sus objetivos?
- ¿Los trabajadores de la empresa SEDAPAR sede Camaná demuestran trabajo en equipo para cumplir sus funciones?

1.3. Justificación

Este estudio es de gran relevancia para la empresa SEDAPAR sede Camaná, debido a que por medio de este se podrá determinar la influencia de la satisfacción laboral sobre el desempeño laboral de los trabajadores, porque a mayor conocimiento sobre la materia contribuirá a establecer soluciones al problema de estudio.

Como estudiantes nos permite realizar un aporte o contribución referente al tema de estudio, respaldado en lo aprendido durante los años de estudio. De la misma forma se beneficia la Facultad dejando constancia del aprendizaje de sus estudiantes y las distintas propuestas que estos realizan a las Instituciones y temas de su elección.

1.3.1. Justificación social

La presente investigación se orienta a determinar los factores más relevantes en la satisfacción laboral, que contribuirán a un mejor desarrollo personal y profesional, que repercutirá en mayores beneficios laborales. Considerando que los colaboradores, constituyen el activo más importante de la empresa.

1.3.2. Justificación Personal

Este estudio nos ayudara a optar el título de licenciado en Administración de empresas y servirá de base para los próximos estudios de los futuros estudiantes de nuestra facultad.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

- Identificar cómo influye la satisfacción laboral de los trabajadores en el desempeño laboral en la empresa SEDAPAR sede Camaná.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Identificar si el crecimiento laboral influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa SEDAPAR sede Camaná.
- Evaluar si el ambiente laboral de la empresa SEDAPAR sede Camaná influye en la satisfacción laboral de los trabajadores.
- Determinar cómo influye la relación con la autoridad en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa SEDAPAR sede Camaná.
- Medir como influye la motivación en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa SEDAPAR sede Camaná.
- Determinar si los trabajadores de la empresa SEDAPAR sede Camaná cumplen con los aspectos físicos y procedimientos establecidos por la empresa.
- Calcular y analizar el nivel de compromiso y confianza con la empresa y entre los trabajadores de la empresa SEDAPAR sede Camaná.

1.5. Marco Teórico

1.5.1. Antecedentes:

En el presente trabajo de investigación se realizó un análisis profundo de documentos de investigación, lo cual permitió obtener información para los antecedentes de la presente tesis, que ayudó a aportar una comprensión de la problemática a analizar en este documento.

Debido a que es necesario conocer la influencia que existe entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral, ya que una parte importante en la empresa son los trabajadores y si estos están satisfechos lograrán brindar un servicio de excelente calidad al cliente externo o consumidor, por ello es necesario obtener altos niveles de satisfacción.

Según Alquizar, C¹ (2007), en su investigación sobre ***“La relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa de servicios de agua potable y alcantarillado de la Libertad Sociedad Anónima “SEDALIB S.A”***. Su objetivo general fue determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores y obtuvo como resultados de este estudio; que cuentan con percepciones similares de clima organizacional y de acuerdo a la categoría diagnóstico presentan en nivel medio de clima organizacional, además muestran actitudes semejantes de satisfacción laboral.

Podemos mencionar que la satisfacción laboral implica una actitud, o más bien un conjunto de actitudes y una tendencia valorativa de los individuos y los colectivos en el contexto laboral que influirán de una manera significativa en los comportamientos, es por ello que Delgado, R, Saco, S y Paredes, S.² (2002). En su investigación ***“Grado de Satisfacción Laboral del usuario interno en el establecimiento de salud de la Red Quispicanchi – Acomayo Cuzco”***.

Existe una gran inquietud en la percepción que tienen los trabajadores de la empresa en la que laboran por tal motivo Guevara, B³ (2008), en su trabajo de investigación; ***“Satisfacción Laboral y la percepción de los trabajadores respecto a la capacidad de liderazgo del Gerente del centro de salud Referencial Julio Horna Vera- Santa Cruz”***, los trabajadores perciben con aceptación las opiniones de ellos y su equipo de trabajo con un promedio de 2.38 y el promedio más bajo que percibieron los trabajadores a la gestión directiva de Gerente es de 2.11 a la dimensión del desarrollo del equipo de trabajo. Vale

¹ Alquizar C (2007) ***“La relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa de servicios de agua potable y alcantarillado de la Libertad Sociedad Anónima “SEDALIB S.A”***

² Delgado, R, Saco, S y Paredes, S. (2002). ***“Grado de Satisfacción Laboral del usuario interno en el establecimiento de salud de la Red Quispicanchi – Acomayo Cuzco”***.

³ Guevara, B³ (2008) ***“Satisfacción Laboral y la percepción de los trabajadores respecto a la capacidad de liderazgo del Gerente del centro de salud Referencial Julio Horna Vera- Santa Cruz”***

agregar que la satisfacción laboral es determinada en un 54% por el liderazgo que ejerce el gerente del Centro de Salud el resto es originado por otros factores.

Hernández, M⁴ (2004), en su investigación titulada *“Diagnóstico de satisfacción laboral en una empresa textil peruana”*, el estudio contó con una muestra de 234 trabajadores de la empresa textil, de los cuales 156 corresponden a la categoría ocupacional de obrero y 77 a la de empleados. Donde se obtuvieron las siguientes conclusiones: los trabajadores obreros y de la empresa textil demuestran actitudes similares de satisfacción laboral y de acuerdo a la categoría diagnóstico demuestra un nivel regular de satisfacción laboral. Los factores que favorecen la satisfacción laboral son el desempeño de tareas, desarrollo personal y las relaciones sociales, siendo las que menos la benefician los factores de condiciones físicas y remuneración.

Asimismo debido a que la satisfacción indica si hay buena productividad, Pérez, R⁵ (1997). *En su trabajo “La satisfacción del cliente un indicador de productividad”*, persigue determinar si existe el nivel de correlación entre la satisfacción del cliente interno y externo, se parte del hecho de considerar la satisfacción bajo un enfoque aditivo, es decir contemplando la satisfacción como el resultado de la suma de la satisfacción con cada uno de los atributos, la valoración que los clientes realicen sobre estos. La investigación, llego a la conclusión que existe una relación directa entre la satisfacción de ambos tipos de clientes, la manifestación de esta relación origina un vínculo más fuerte entre ambos tipos de clientes, aun cuando existe la relación citada, hay además otros 16 elementos que influyen también sobre la satisfacción del cliente externo y cuya incidencia no resulta tan simple de identificar y mucho menos delimitar.

⁴ Hernández, M (2004), *“Diagnóstico de satisfacción laboral en una empresa textil peruana”*

⁵ Pérez, R (1997). *En su trabajo “La satisfacción del cliente un indicador de productividad”*

Es bueno recordar que la satisfacción del cliente interno repercute en la del cliente externo y viceversa lo vemos claramente en la investigación de Bellou, V; Andronikidis, A⁶ (2008). “*El impacto de la calidad del servicio interno en el comportamiento del servicio al cliente: Evidencia desde el sector bancario*”. Las conclusiones indican que los empleados deben mejorar su rendimiento general y que son más cooperativos en cuando a la calidad del servicio interno. A pesar de que los empleados en ambos sectores están de acuerdo con el hecho de que confiabilidad y acceso son críticos para exhibir el comportamiento del cliente prescrito por papel, son la diferencia importante allí con respecto a la cooperación y el comportamiento del cliente extra- papel. Por índole podemos tomar en cuenta el trabajo realizado por Che, O⁷ (2010) “*Relaciones de satisfacción del cliente interno y externo de Malasia hotel*”. El enfoque principal de este estudio es ver las relaciones entre los clientes externos tanto como los factores que influyen en estos clientes.

La antigüedad de trabajo: La mayor antigüedad de los trabajadores predispone la aparición del estrés laboral.⁸

Los turnos y el horario laboral de los trabajadores pueden conllevar para algunos autores a la presencia del síndrome; aunque tampoco existe unanimidad en este criterio”.⁹

1.5.2. Satisfacción Laboral

Es el grado de conformidad de la persona respecto a su entorno de trabajo. La satisfacción laboral incluye la consideración de la remuneración, el tipo de trabajo, las relaciones humanas, la seguridad y otros factores importantes Es posible decir que la

⁶ Bellou, V; Andronikidis, A (2008). “*El impacto de la calidad del servicio interno en el comportamiento del servicio al cliente: Evidencia desde el sector bancario*”.

⁷ Che, O (2010) “*Relaciones de satisfacción del cliente interno y externo de Malasia hotel*”.

⁸ (Prevention-world.com, 2008; Thereau, 2000).

⁹ (Prevention-world.com, 2008; Thereau, 2000)

satisfacción surge a partir de la correspondencia entre el trabajo real y las expectativas del trabajador.

Ambiente de Trabajo

Es el medio en el que se desarrolla el trabajo y que está determinado por las condiciones termohigrométricas, ruido, iluminación, vibraciones, radiaciones, contaminantes químicos y biológicos.¹⁰

Ambiente Laboral

Son las condiciones que se viven dentro del entorno laboral. El ambiente de trabajo se compone de todas las circunstancias que inciden en la actividad dentro de una oficina, una fábrica, etc.

Cada vez son más las empresas que cuidan mucho el que en ellas exista un buen ambiente de trabajo. Y es que este es la clave para que los empleados no sólo rindan más sino también para que se impliquen más con sus tareas, para que contribuyan al crecimiento de dichas entidades. El resultado de todo ello será una absoluta satisfacción para los trabajadores y una mejora de los beneficios de los negocios.¹¹

Bienestar Laboral

El bienestar laboral es el resultado de diversas actitudes que tienen los trabajadores en relación al salario, la supervisión, el reconocimiento, oportunidades de ascenso (entre otros) ligados a otros factores como la edad, la salud, relaciones familiares, posición social, recreación y demás actividades en organizaciones laborales, políticas y sociales.¹²

¹⁰ Michael Porter (1979) “Ambiente de Trabajo” México McGraw- Hill Interamericana”

¹¹ Werther W. & Davis, K. (2000). “Administración de Personal y Recursos Humanos. México: McGraw-Hill Interamericana.”

¹² Blum y Naylor, (1982:”El bienestar Laboral en una organización” Editorial Díaz de Santos. Madrid

Capacitación

"La capacitación está orientada a satisfacer las necesidades que las organizaciones tienen de incorporar conocimientos, habilidades y actitudes en sus miembros, como parte de su natural proceso de cambio, crecimiento y adaptación a nuevas circunstancias internas y externas. Compone uno de los campos más dinámicos de lo que en términos generales se ha llamado, educación no formal."¹³

Clima Laboral

Se refiere al medio en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. La calidad de este clima influye directamente en la satisfacción de los trabajadores y por lo tanto en la productividad.

De aquella manera, mientras que un buen clima se orienta hacia los objetivos generales, un mal clima destruye el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto, malestar y generando un bajo rendimiento.

La calidad del clima laboral se encuentra íntimamente relacionada con el manejo social de los directivos, con los comportamientos de los trabajadores, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con las características de la propia actividad de cada uno.¹⁴

Desarrollo del Personal

¹³ (Blake, O., 1997) Blake, O, (1997) "Definición de Capacitación" (2015)

¹⁴ <http://www.reddinconsultants.com/espanol/publicaciones/articulos/cultura-laboral/>

Es el proceso planteado por la Área de Recursos Humanos adquirir conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que mejorarán el desempeño de los empleados en sus tareas laborales.

El buen desarrollo del personal puede traer beneficios a las organizaciones como mejorar su imagen y la relación con los empleados, además de que aumenta la productividad y calidad del producto. Para los empleados, también hay beneficios como el aumento en la satisfacción del empleo y el desarrollo de sentido de progreso.¹⁵

Desempeño de Tareas

En la administración de empresas, se denomina así al trabajo que aporta el conjunto de los empleados o colaboradores de una organización para la consecución de objetivos.¹⁶

Distribución Física del Ambiente de Trabajo

Se refiere al ordenamiento lógico de las unidades administrativas interrelacionadas con sus procesos aprovechando el espacio físico disponible.¹⁷

Expectativas Económicas

Son las creencias que tienen los individuos sobre el valor futuro de las variables económicas. Las expectativas juegan un papel clave en las decisiones individuales y colectivas ya que el resultado de las acciones económicas generalmente depende del valor futuro de ciertas variables. El análisis económico utiliza diversos modelos para explicar la

¹⁵ Ulrich, Dave, &Zadunaisky, Gabriel. (1997). “Recursos humanos champions. EdicionesGranica S.A.”

¹⁶ Chiavenato, Idalberto. (2001). “Administración de Recursos Humanos. Colombia: Nomos S.A.”

¹⁷ Richino, S.(2006). “Selección de Personal. Cuadernos de evaluación psicológica. Argentina:Paidós”

formación de expectativas por parte de los individuos entre las que destacan las expectativas adaptables, las expectativas racionales o los procesos de aprendizaje.¹⁸

Identificación con la Empresa

La identidad con la empresa es, en términos generales, la concepción y expresión que tiene cada persona acerca de su individualidad y acerca de su pertenencia o no a la organización.¹⁹

Lealtad

Es una devoción de un sujeto o ciudadano con un estado, gobernante, comunidad, persona, causa o a sí mismo y es "un componente esencial en todo sistema humano y civilizado de moral".²⁰

Motivación

Es una palabra utilizada para comprender las condiciones o estados que activan o dan energía al organismo para llevar una conducta dirigida hacia determinados objetivos".²¹

Objetivos de la Empresa

Los objetivos, en general, son los valores y los propósitos o finalidades de una organización expresado en las expectativas futuras, Los objetivos formales son parte de la misión de la empresa y determinan el tipo de estrategia y de estructura que adoptarán y los

¹⁸ Robbins, L. & Villegas, (1944). "Ensayo sobre la naturaleza y significación de la ciencia económica. Fondo de cultura económica"

¹⁹ Ajfel, Turner John (1979). "An integrative Theory of Intergroup Conflict. En Austin, William G.; Worchel, Stephen. The Social Psychology of Intergroup Relations. Monterey"

²⁰ Ladd, John (1967). "Loyalty. In Paul Edwards. The Encyclopedia of Philosophy 5. Macmillan.p.97".

²¹ <https://es.wikipedia.org/wiki/Motivación>

tipos de procesos, y se muestran claramente para el conocimiento de los empleados y cliente.²²

Políticas Administrativas

Son planes generales de acción que guían a los miembros de una organización en la conducta de su operación. Para contestar las preguntas ¿por qué surge la necesidad de disponer de políticas? la organización o la empresa está constituida por personas. Estas personas, que ocupan las diferentes posiciones que se han establecido en la organización, deben desempeñar las funciones que les han sido asignadas. Toda esa actividad tiene que conducir hacia el logro del objetivo.²³

Procedimiento

El Procedimiento es el cauce formal de la serie de actos en que se concreta la actuación para la realización de un fin.²⁴

Productividad

Es la relación entre la cantidad de productos obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción. También puede ser definida como la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos: cuanto menor sea el tiempo que lleve obtener el resultado deseado, más productivo es el sistema. En realidad la productividad debe ser definida como el indicador de eficiencia que relaciona la cantidad de recursos utilizados con la cantidad de producción obtenida.²⁵

²² Chiavenato Idalberto,(2004) “Introducción a la teoría general de la administración, 7ª. ed.,McGraw-Hill Interamericana, 2004, p 10.”

²³ Trabajo sobre las distintas políticas “tesis universidad de Chile”

²⁴ Boquera, José María (1992) “Derecho administrativo. Madrid:Civitas”

²⁵ Fernando Casanova (2008) “formación profesional, productividad y trabajo decente boletín 153 montevideo editorial cintefor”

Reconocimiento del Trabajo

Es la acción de distinguir a una cosa, una persona o una institución entre las demás como consecuencia de sus características y rasgos.

También sirve para expresar la gratitud que se experimenta como consecuencia de algún favor o beneficio.²⁶

Relaciones con Compañeros

Son las aptitudes para identificarse y establecer lazos con las personas de tal modo que aumenta la influencia sobre ellas. Relacionarse es unir, pero para establecer una relación debe haber confianza, para esto la capacidad de comunicarse de manera efectiva y eficaz es un factor decisivo.²⁷

Relaciones con Supervisores

Las características que definen UPE justifican su consideración como contexto organizativo de intercambio social. La estabilidad en el empleo, la retribución independiente del supervisor y la autonomía con la que los profesores supervisados ejercen su actividad limitan al supervisor aplicar incentivos y control para determinar el comportamiento del supervisado. Es decir, en este contexto la confianza como mecanismo de coordinación resulta útil, pues los económicos son poco aplicables, no es posible recoger en un contrato las relaciones supervisor-supervisado, la duración de la relación se alarga en el tiempo, y lo intercambiado tiene una naturaleza más social, cognitiva y emocional que económico-financiera. Por tanto, parece que estamos ante un contexto social antes que económico.²⁸

²⁶ George W. (2001) "Reconocimiento. Diccionario de la Lengua Española (22 ed.). Madrid: Real Academia Española."

²⁷ John C. Maxwell (2010) "El poder de las relaciones" colombiaeditoriaactivitas

²⁸ John C. Maxwell (2010) "El poder de las relaciones" Colombia editorial Civitas

Remuneración

Es la suma de dinero que recibe de forma periódica un trabajador de su empleador por un tiempo de trabajo determinado o por la realización de una tarea específica o fabricación de un producto determinado. El pago puede ser mensual, semanal o diario, y en este último caso recibe el nombre de jornal, del término jornada.²⁹

Responsabilidad

Es un valor que está en la conciencia de la persona que le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos, siempre en el plano de lo moral.³⁰

1.5.3. Importancia de la satisfacción laboral

Todo directivo conoce o debería conocer la importancia que tiene los recursos humanos para el éxito de la empresa. Lo deseable es que todos los miembros de un equipo sean realmente productivos, que se comprometan a ser los más eficientes en su trabajo, sin embargo esta actitud de los trabajadores dependen de muchos factores entre ellos los factores de tipo motivacional tales como (Palma, 2005):

- Condiciones Físicas: Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma.
- Beneficios Laborales: El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza.

²⁹ Randall, G.(2003).”Principios de Marketing”

³⁰ Larrañaga, Pablo, (2000) “ El concepto de responsabilidad, Fontamara, México, D.F.,”Editorial FontamaraPG 15

- Políticas Administrativas: El grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.
- Relaciones Sociales: El grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.
- Desarrollo Personal: Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.
- Desempeño de Tareas: La valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora.
- Relación con la autoridad: La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.³¹

Modelos de Evaluación de la Satisfacción Laboral

Se detallan las teorías que dan soporte a la investigación (Robbins & Judge, 2009):

- **Teoría de Higiene Motivacional.**

Esta teoría demuestra que la presencia de ciertos factores está asociada con la Satisfacción Laboral. Por otro lado los factores ausentes que son fuentes de insatisfacción se catalogan como factores de higiene (políticas de la empresa y administración, supervisión, condiciones laborales, estatus y seguridad).

- **Teoría del Ajuste en el Trabajo**

³¹ Palma (2005)

Esta teoría indica que cuanto más se relacionan las habilidades de una persona con los requerimientos de la función es muy probable que vaya a realizar un buen trabajo y por ende será bien percibido por el empleador.

- **Teoría de la Discrepancia**

Esta teoría sostiene que la satisfacción Laboral es el estado emocional placentero que resulta de la valorización del trabajo como un medio para lograr el éxito dentro de las labores.³²

1.5.4. Desempeño laboral

Causas que influyan en el desempeño laboral de los trabajadores:

Quinn Mills³³ (1991), y posteriormente Esparza (1996), coincidieron en señalar que las principales causas que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores, indistintamente del área de trabajo o, incluso, dedicación profesional, son las siguientes:

- **Ausencia de una Habilidad o Conocimiento:** Este punto se refiere cuando un empleado no realiza cierta actividad, aun cuando se le amenace, o se le proponga algún tipo de chantaje o soborno, porque sencillamente le falta habilidad o conocimiento, carece de él, por lo tanto no es competente para ejecutar la tarea en cuestión. También se relaciona cuando la persona no realiza alguna actividad de manera rápida, o exactamente como lo demanda o exige la administración de la empresa.

³² Robbins & Hudge (2009)

³³ Mills, D. Q. (1996) *Rebirth of the Corporation*, New York: John Wiley & Sons, 1991. Causas que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores.

- **Ausencia de Incentivos o Incentivos Inapropiados:** La retroalimentación, la apreciación, los incentivos y las políticas que rodean el trabajo son factores que se relacionan directamente con el desempeño del trabajador; pues, se ha generalizado aquel pensamiento donde no se les reconoce el trabajo a los empleados porque, sencillamente, para eso fueron contratados. Pero, no todos los incentivos son adecuados para todos los empleados o trabajadores, y para ofrecerlos de manera que el personal se sienta a gusto, se tiene que entablar alguna plática con ellos para que elijan sus propias compensaciones o incentivos. Cuando el personal es tomado en cuenta, es más productivo para la organización, y por ende, rinde mucho más.
- **Ausencia de un Ambiente Confortable:** Otro factor importante en el desempeño de los trabajadores es el ambiente que les rodea, que éste sea confortable, que ofrezca seguridad, que no sean excesivos los mecanismos de supervisión, control o vigilancia, y que permita cierta movilidad, que es interpretada como libertad.

La motivación y el desempeño laboral:

La relación motivación-desempeño laboral ha sido abarcada en reiteradas oportunidades, en diversos estudios. D'Anello Kock S. y Salóm de Bustamante³⁴, C. (1992) llevaron a cabo un estudio, titulado "Motivaciones Sociales y desempeño Laboral", con la finalidad de analizar las relaciones entre la motivación al logro, afiliación y poder, y el desempeño laboral, evidenciaron que no existe correlación entre la motivación al poder y su desempeño laboral; no obstante, quienes evidenciaron una alta motivación al logro tienen un mayor desempeño laboral, que aquellos sujetos con alta motivación a la afiliación.

³⁴ D' Anello Kock S. y Salóm de Bustamante (1992) Motivaciones Sociales y desempeño laboral"

Bedoya Orozco, M. y Salóm de Bustamante, C³⁵. (1992) elaboraron un perfil sustentándose en las "Características Motivacionales de los Gerentes". Entre las conclusiones se encontró que los gerentes con alto poder socializado difieren significativamente respecto a las variables dependientes: motivación al logro y a la afiliación, al ser comparados con sus homólogos con bajo poder socializado; por lo que los primeros (gerentes con alto poder socializado) están condicionados motivacionalmente con un perfil correspondiente al de un verdadero líder, encaminado al crecimiento personal.

Según Salas A. R.³⁶ (1996) el rendimiento Laboral está indicado por el nivel de desempeño y ejecución evidenciado en relación al nivel de ejecución esperado, e incluso, programado, y que puede medirse a través de las Evaluaciones de Desempeño y Rendimiento Laboral, diseñadas exclusivamente, para esa finalidad.

Gordón³⁷ (1997), define desempeño como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización y que pueden ser medidos en términos de su nivel de contribución a la empresa.

D'Vicente³⁸ (1997, citado por Bohórquez 2004), define el Desempeño Laboral como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. En tal sentido, este desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir.

Otra definición interesante acerca del Desempeño Laboral es la expuesta por Stoner³⁹(1994), quien afirma “el desempeño laboral es la manera como los miembros de la

³⁵ Bedoya Orzco, M. y Salóm de Bustamante, C. (1992). Características Motivacionales de los Gerentes

³⁶ Salas Perea R.S. Propuesta de estrategia para la evaluación del desempeño laboral de los médicos de cuba

³⁷ Gordon M. fitzgibbons W. Empirical Test of the Validity of Seniority as a Factor in Staffing Decisions. Journal of Applied Psychology

³⁸ D'Vicente (1997), citado por Bohórquez 2004, Araujo y Guerra.

³⁹ Stoner (1994) Desempeño Laboral, P 510.

organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”. Sobre la base de esta definición se plantea que el Desempeño Laboral está referido a la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas.

Chiavenato⁴⁰ (2002), expone que el desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”. En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

Druker⁴¹ (2002), al analizar las concepciones sobre el Desempeño Laboral, plantea se deben fijar nuevas definiciones de éste término, formulando innovadoras mediciones, y será preciso definir el desempeño en términos no financieros.

Robbins⁴² (2004), plantea la importancia de la fijación de metas, activándose de esta manera el comportamiento y mejora del desempeño. Este mismo autor expone que el desempeño global es mejor cuando se fijan metas difíciles, caso contrario ocurre cuando las metas son fáciles. En las definiciones presentadas anteriormente, se evidencia que las mismas coinciden en el logro de metas concretas de una empresa, siendo imprescindible para ello la capacidad presente en los integrantes de ésta, logrando así resultados satisfactorios en cada uno de los objetivos propuestos.

⁴⁰ Chiavenato (2002) Gestión del Talento Humano. P 236

⁴¹ Peter F. Druker (2002) La sociedad. P 75

⁴² Stephen P. Robbins (2004) Comportamiento Organizacional. P.564.

Arias⁴³ (1999) señala que el desempeño laboral “es un proceso global, basado en la planificación, observación, seguimiento y evaluación de las diversas conductas que ejecutan los empleados en sus cargos y de las consecuencias que estas generan en función de criterios identificados previamente, a fin de que la organización tome decisiones eficaces con respecto al personal”.

Dessler⁴⁴ (2001) afirma que desempeño laboral es “calificar a un empleado comparando su actuación, presente o pasada, con las normas establecidas para su desempeño” Dalton, Hoyle y Watts (2007). El desempeño laboral “es una medida de la eficiencia con la que un empleado realiza su trabajo. La aplica un supervisor a sus subalternos, los empleados al personal, los empleados entre sí o una combinación de todas estas posibilidades”.

1.5.5. Factores que Influyen o Intervienen en el Desempeño Laboral

Describimos lo señalado por Campbell⁴⁵ (1990, mencionado en Del Valle, 2010) al clasificar los determinantes en directos e indirectos.

Los determinantes directos dependen del individuo e influyen directamente en el nivel de rendimiento.

⁴³ Fiddias G. Arias Odón (199) El proyecto de investigación: guía para su elaboración

⁴⁴ Dessler (2001) Administración de Personal

⁴⁵ Campbell (1990) Modelo básico del desempeño laboral

Se clasifican en:

- Conocimiento: Conjuntos articulados de información que poseen las personas en variedad de temas.
- Destrezas o habilidades: Grado de dominio que una persona posee en la ejecución de una(s) tarea (s) específicas.
- Motivación o motivos: Grado de preferencia vocacional que una persona manifiesta por una actividad. Impulso para realizar una actividad determinada.

Los determinantes indirectos influyen en el rendimiento laboral indirectamente a través de los determinantes directos. Pueden ser internos o externos:

Los determinantes indirectos internos se clasifican en:

- Capacidades o aptitudes: Rasgos generales de los individuos, que hacen referencia al potencial innato que tiene un sujeto para realizar cierto tipo de actividades.
- Rasgos de personalidad: Elementos relativamente estables de ciertos patrones conductuales.
- Actitudes: Predisposición de una persona a valorar favorable o desfavorablemente los objetos, sujetos o situaciones que le rodean.
- Valores: Ciertas normas de conducta o patrones comportamentales adoptados por las personas.
- Intereses: Atracción que tienen ciertos objetos, sujetos o situaciones, para una persona determinada.

Los determinantes indirectos externos al individuo:

- Organizacionales: Disponibilidad de recursos, organización del trabajo, entre otros.

1.6. Hipótesis

Es probable que la satisfacción laboral tenga influencia sobre el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa de servicios Sedapar sede Camaná provincia de Arequipa.



CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

2.1. Técnicas e instrumentos

La técnica será la encuesta y el instrumento será el cuestionario.

Para realizar la evaluación del problema de estudio se llevará a cabo la aplicación de tres instrumentos, por medio de los cuales será posible conocer sus niveles de satisfacción y rendimiento antes los factores que se estudia. La aplicación de estos instrumentos no sólo permitirá conocer información que será de gran ayuda, sino que también permitirá confirmar la concordancia y lógica de las respuestas brindadas. Se detalla a continuación los instrumentos a considerar para el estudio del problema planteado:

- Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23
- Cuestionario de desempeño laboral (elaboración propia)
- Observación documental

2.2. Estructuras de los Instrumentos

Cuestionario de Satisfacción Laboral s20/23 J.L. Meliá y J.M. Peiró (1998)

El Cuestionario de satisfacción S20/23 fue diseñado por José Luis Meliá Navarro y José María Peiró, consta de 23 ítems en una escala de respuesta tipo Likert de 7 puntos. Así como un pequeño cuestionario para conocer una serie de variables, fundamentalmente de carácter demográfico, como edad, nivel de estudios y puesto de trabajo. Cuenta con indicadores de satisfacción que permiten explorar la calidad, productividad y supervisión en los trabajadores.

Indicadores de Satisfacción Laboral

Los indicadores de satisfacción laboral incluyen:

- Satisfacción Intrínseca del trabajo
- Satisfacción con las Condiciones de trabajo
- Satisfacción con las Prestaciones recibidas
- Satisfacción con la Supervisión
- Satisfacción con la Participación
- Otros factores de la Satisfacción Laboral

Indicadores de Disfunciones relativas a la Calidad, la Productividad y la Supervisión

Estos indicadores exploran:

- Disfunciones relacionadas con la Calidad
- Disfunciones relacionadas con la Productividad
- Disfunciones relacionadas con la Supervisión

Parámetros de medición

- Muy Insatisfecho
- Bastante Insatisfecho
- Algo Insatisfecho
- Indiferente

- Algo Satisfecho
- Bastante Satisfecho
- Muy Satisfecho

Los cuestionarios S10/12 y S20/23 están diseñados de modo que cada uno de ellos es parte seleccionada del siguiente. Si se administra los 23 ítems del S20/23 también se está administrado e introduciendo los 10 ítems del S10/12 que es la versión más sintética.

Es determinante para nuestro estudio identificar cuáles son las **CONDICIONES LABORALES** que afectan el **DESEMPEÑO LABORAL** de los trabajadores de la empresa Sedapar Camaná, por tanto se debe identificar en el Cuestionario S20/23 aquellos ítems que nos permite medir las condiciones internas y externas; de esta forma será posible conocer en qué condiciones laboran los asesores y el nivel de satisfacción que tienen, determinando de esta forma si su desempeño laboral se ha visto afectado por condiciones externas o internas. Los ítems que miden las condiciones internas en el Cuestionario S20/23 son: 1, 2, 3, 4, 5, 11, 19, 20, 21, esto es la satisfacción intrínseca, salarial, participación con las decisiones y de trato por parte de la empresa; por otra parte los ítems que miden las condiciones externas son: 6, 7, 8, 9, 10, relacionados con el ambiente físico.

2.3. Campo de Verificación

2.3.1. Ubicación Espacial

La investigación se realizará en la empresa SEDAPAR sede Camaná en la provincia de Camaná.:

- Sebastián Barranca 144, Camaná-Arequipa.

2.3.2. Ubicación Temporal

Se pretende asegurar el registro adecuado de información relevante al estudio, el trabajo de campo se realizará en el segundo semestre del 2017.

2.3.3. Universo, Unidades de Estudio y Muestra

El Universo de estudio está constituido por la totalidad de trabajadores permanentes de los órganos de línea (personal de producción o motoristas, personal de oficina, personal obrero o de operaciones) que laboran en la empresa en la ciudad de Camaná (27 personas).

La unidad de estudio lo constituyen el trabajador.

Criterios de inclusión:

Categoría	Número de Trabajadores
Jefe Zona Norte (Camaná)	1
Empleados	10
Obreros en operaciones	7
Obreros en producción	7
Obreros en almacén	1
Conductores	1
TOTAL	27

Fuente: SEDAPAR

Población y Muestra

Para determinar la muestra se ha utilizado la formula estadística siguiente:

$$n = \frac{z^2 pq N}{e^2(N-1) + z^2 pq}$$

En donde:

z = Es el área bajo la curva normal, expresada con puntuaciones en unidades de desviación estándar. Hace referencia a la confianza o certeza de la estimación. El estudio tendrá un 95% de confianza para los resultados obtenidos siendo el valor empleado para z igual a 1.96

p = Probabilidad de ocurrencia de bajo la curva normal.

q = Se define como $1 - p$.

e = Es el error máximo que vamos a aceptar en las estimaciones de resultados.
El error aceptado en el estudio es de 5%

N = Es el tamaño de la población a considerar.

n = El tamaño óptimo de la muestra.

Se ha considerado como población al grupo de trabajadores de la empresa SEDAPAR sede Camaná, por lo cual se censará a los 27 trabajadores que se encuentran laborando actualmente en los distintos turnos de trabajo.

2.4. Estrategia de Recolección de Datos

2.4.1. Organización

Se realizarán las coordinaciones con la administración de la empresa SEDAPAR sede Camaná, para obtener la autorización de acceso a las instalaciones donde se aplicará la encuesta de satisfacción laboral y desempeño laboral.

Una vez establecida la coordinación respectiva para poder acceder a la población de estudio, se procederá a la recolección de datos de fuente primaria utilizando la ficha de encuesta.

Previo a la aplicación de la ficha de encuesta se realizará la presentación de los objetivos y explicación concisa sobre el llenado de la ficha, luego se procederá con la revisión de las encuestas realizadas en el periodo en estudio.

Concluida la recolección de datos se procederá a realizar el análisis estadístico de los mismos y la elaboración del informe final de la investigación, el cual nos ayudará a ver qué tan influyente es la satisfacción laboral al momento de ofrecer o brindar el servicio, es decir la calidad del servicio.

2.4.2. Tareas investigadas

Una vez que se ha revisado toda la información referente al problema de estudio e incorporada en marco teórico, se procedió con la revisión de instrumentos que permitirían darnos a conocer los factores que intervienen en el desempeño del grupo de trabajadores y que se alineen al enfoque que se está utilizando. Inmediatamente se seleccionó como muestra al 100% de trabajadores a quienes se aplicaría inicialmente el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23, y como refuerzo y confirmación de los resultados de este primer instrumento se agregó un segundo cuestionario de elaboración propia enfocado en el desempeño laboral.

Para la evaluación se realizó las respectivas tabulaciones y elaboración de tablas y gráficos que nos darían referente hacia donde se inclina inicialmente el problema de estudio, para posteriormente confirmarlo con las conclusiones.

2.5. Recursos Necesarios

2.5.1. Recursos Humanos

Denominación	Medida	Cantidad	Precio	Precio Total
Jeffry Cruz	Servicio	01	150	150.00
Andre Esquivel	Servicio	01	150	150.00
Sub Total				300.00

Elaboración: Propia

2.5.2. Recursos Materiales, Bienes y Servicios

Denominación	Medida	Cantidad	Precio Unitario	Precio Total
Papel Bond	Millar	02	27.00	54.00
Tinta de impresora	Cartucho de recarga	02	18.00	36.00

Empastado	Unidad	06	25.00	150.00
Pasajes bus	Unidad	10	15.00	150.00
Laptop	Unidad	02	1200.00	2400
Lapiceros	Unidad	30	1.50	45.00
Servicios	General	-	-	400.00
Viáticos	General	-	-	500.00
Fólder	Unidad	20	4.00	80.00
Alojamiento	Días	20	40	800.00
TOTAL				4615.00

Elaboración: Propia

2.5.3. Costo Total del Proyecto y Ejecución

Denominación	Costo Total
Recursos humanos	300.00
Materiales, Bienes y Servicios	4615.00
TOTAL S/.	4915.00

Elaboración: Propia

El Costo total del proyecto será asumido en su totalidad por los interesados.

2.6.Cronograma

ACTIVIDADES	Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Búsqueda de información	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Elaboración del proyecto	X	X	X													
Presentación del proyecto				X	X											
Recolección de datos						X	X	X	X							
Análisis e interpretación										X	X	X				
Estructuración de Resultados y Conclusiones													X			
Elaboración de informe final														X	X	
Sustentación																X

Elaboración: Propia

CAPITULO III

RESULTADOS

3.1. Informe estadístico de las encuestas

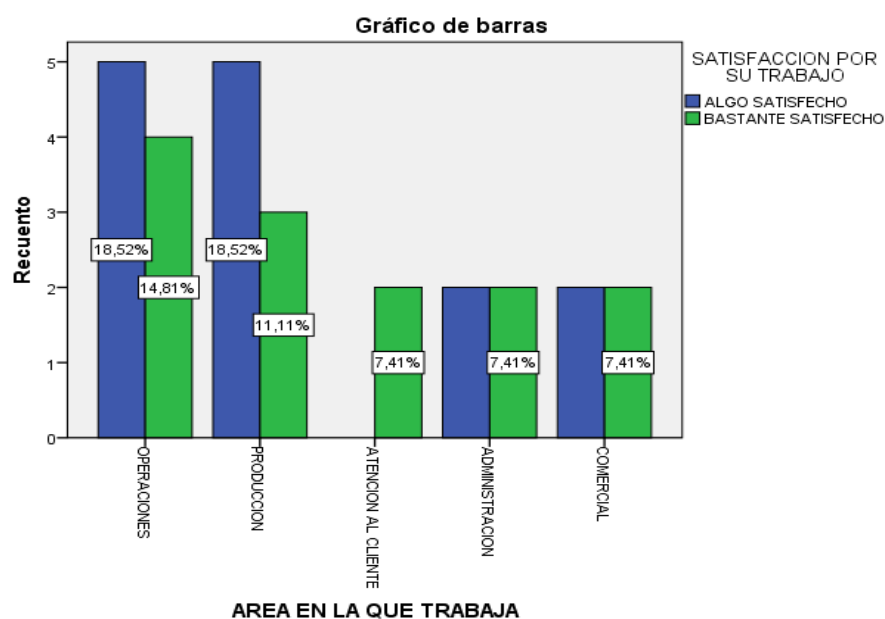
3.1.1. Satisfacción por su trabajo

Tabla de contingencia 1: ÁREA EN LA QUE TRABAJA * SATISFACCIÓN POR SU TRABAJO.

Tabla de contingencia AREA EN LA QUE TRABAJA * SATISFACCION POR SU TRABAJO				
SATISFACCION POR SU TRABAJO				
AREA EN LA QUE TRABAJA		ALGO SATISFECHO	BASTANTE SATISFECHO	Total
AREA EN LA QUE TRABAJA	OPERACIONES	5 55.6%	4 44.4%	9 100.0%
	PRODUCCION	5 62.5%	3 37.5%	8 100.0%
	ATENCION AL CLIENTE	0 0.0%	2 100.0%	2 100.0%
	ADMINISTRACION	2 50.0%	2 50.0%	4 100.0%
	COMERCIAL	2 50.0%	2 50.0%	4 100.0%
	Total	14 51.9%	13 48.1%	27 100.0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 1: ÁREA EN LA QUE TRABAJA * SATISFACCIÓN POR SU TRABAJO.



Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar todas las áreas muestran índices altos donde los trabajadores se encuentran “algo satisfechos” con su trabajo un 52% del total tomando en cuenta todas las áreas muestran que el grado de satisfacción es aceptable sobresaliendo las áreas de producción y operaciones donde hay más aceptación de esta variable mientras que un 48% se muestran “bastante satisfechos”, siendo el área de atención al cliente la más conforme con el trabajo que realiza diariamente, esto estaría relacionado directamente al tipo de trabajo que realizan cada uno en su área.

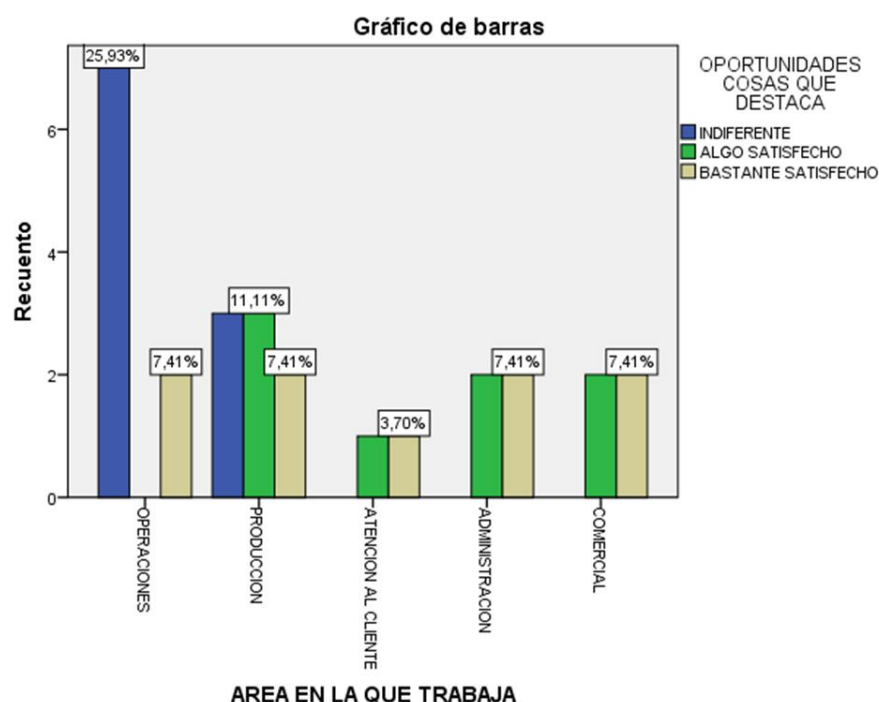
3.1.2. Oportunidades en cosas que destaca

Tabla de contingencia 2: ÁREA EN LA QUE TRABAJA * OPORTUNIDADES COSAS QUE DESTACA

Tabla de contingencia AREA EN LA QUE TRABAJA * OPORTUNIDADES COSAS QUE DESTACA					
OPORTUNIDADES COSAS QUE DESTACA					Total
		INDIFERENTE	ALGO SATISFECHO	BASTANTE SATISFECHO	
AREA EN LA QUE TRABAJA	OPERACIONES	7	0	2	9
		77.8%	0.0%	22.2%	100.0%
	PRODUCCION	3	3	2	8
		37.5%	37.5%	25.0%	100.0%
	ATENCION AL CLIENTE	0	1	1	2
		0.0%	50.0%	50.0%	100.0%
	ADMINISTRACION	0	2	2	4
		0.0%	50.0%	50.0%	100.0%
	COMERCIAL	0	2	2	4
		0.0%	50.0%	50.0%	100.0%
Total		10	8	9	27
		37.0%	29.6%	33.3%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 2: ÁREA EN LA QUE TRABAJA * OPORTUNIDADES COSAS QUE DESTACA



Fuente: Elaboración propia

Como se observa un 37% del total de encuestados (pertenecen a las áreas de operaciones y producción en su totalidad) sienten indiferencia al tener oportunidades de trabajar en cosas que destacan, en cambio el 53% del total de encuestados se encuentran “algo” y “bastante” satisfechos de tener oportunidad de trabajar en algo que destacan. Siendo operaciones el área donde encontramos los niveles más bajos ya que la mayoría de sus trabajadores se muestran indiferentes hacia esta variable.

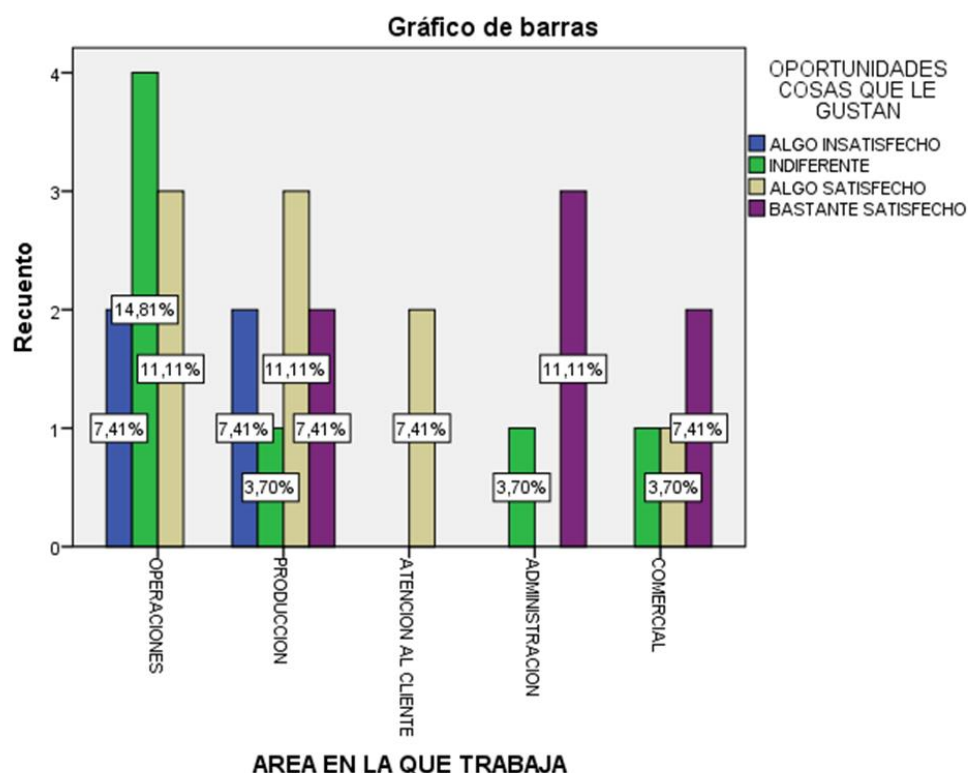
3.1.3. Oportunidad de hacer cosas que le gustan

Tabla de contingencia 3: ÁREA EN LA QUE TRABAJA * OPORTUNIDADES COSAS QUE LE GUSTAN

Tabla de contingencia AREA EN LA QUE TRABAJA * OPORTUNIDADES COSAS QUE LE GUSTAN		OPORTUNIDADES COSAS QUE LE GUSTAN				Total
		ALGO INSATISFECHO	INDIFERENTE	ALGO SATISFECHO	BASTANTE SATISFECHO	
AREA EN LA QUE TRABAJA	OPERACIONES	2	4	3	0	9
		22.2%	44.4%	33.3%	0.0%	100.0%
	PRODUCCION	2	1	3	2	8
		25.0%	12.5%	37.5%	25.0%	100.0%
	ATENCION AL CLIENTE	0	0	2	0	2
		0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%
	ADMINISTRACION	0	1	0	3	4
		0.0%	25.0%	0.0%	75.0%	100.0%
	COMERCIAL	0	1	1	2	4
		0.0%	25.0%	25.0%	50.0%	100.0%
Total		4	7	9	7	27
		14.8%	25.9%	33.3%	25.9%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 3: ÁREA EN LA QUE TRABAJA * OPORTUNIDADES COSAS QUE LE GUSTAN



Fuente: Elaboración propia

Como se observa más del 59% de encuestados se encuentra “algo” y “bastante” satisfecho de tener oportunidades de trabajar en algo que les gusta, encontrando un mayor grado de insatisfacción e indiferencia en las áreas de producción y operaciones, evidenciando la diferencia en el tipo de trabajo que realizan las diferentes áreas en la empresa, encontrando coincidencias entre producción y operaciones.

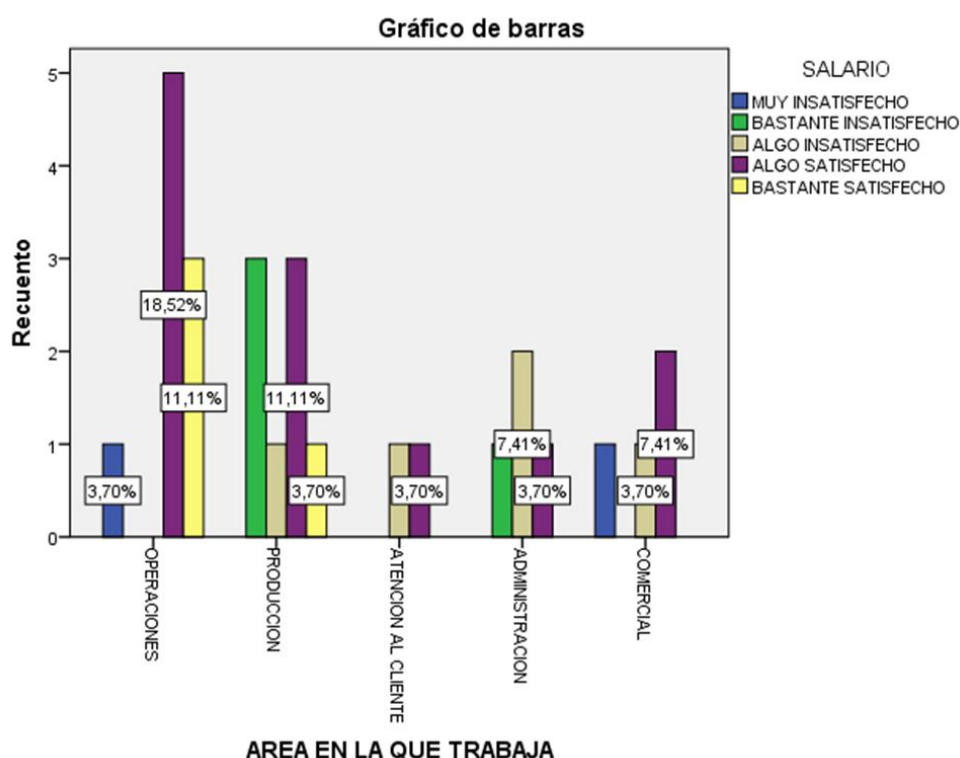
3.1.4. Salario que percibe

Tabla de contingencia 4: ÁREA EN LA QUE TRABAJA * SALARIO

Tabla de contingencia AREA EN LA QUE TRABAJA * SALARIO							
		SALARIO					Total
		MUY INSATISFECHO	BASTANTE INSATISFECHO	ALGO INSATISFECHO	ALGO SATISFECHO	BASTANTE SATISFECHO	
AREA EN LA QUE TRABAJA	OPERACIONES	1	0	0	5	3	9
		11.1%	0.0%	0.0%	55.6%	33.3%	100.0%
	PRODUCCION	0	3	1	3	1	8
		0.0%	37.5%	12.5%	37.5%	12.5%	100.0%
	ATENCION AL CLIENTE	0	0	1	1	0	2
		0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	100.0%
	ADMINISTRACION	0	1	2	1	0	4
		0.0%	25.0%	50.0%	25.0%	0.0%	100.0%
	COMERCIAL	1	0	1	2	0	4
		25.0%	0.0%	25.0%	50.0%	0.0%	100.0%
Total		2	4	5	12	4	27
		7.4%	14.8%	18.5%	44.4%	14.8%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 4: ÁREA EN LA QUE TRABAJA * SALARIO



Fuente: Elaboración propia

Como se observa el 59% de los encuestados se encuentran “algo” y “bastante” satisfechos con el salario que percibe actualmente en la empresa, en cambio las respuestas de los encuestados faltantes se encuentran diversificadas en la insatisfacción que sienten con su actual salario.

En esta pregunta se puede notar que hay opiniones divididas en cuanto al salario que perciben en todas las áreas de la empresa, dando a conocer que hay diferencias en el sueldo que perciben los trabajadores de cada área exceptuando a operaciones que en su gran mayoría se encuentran satisfechos con sus salarios.

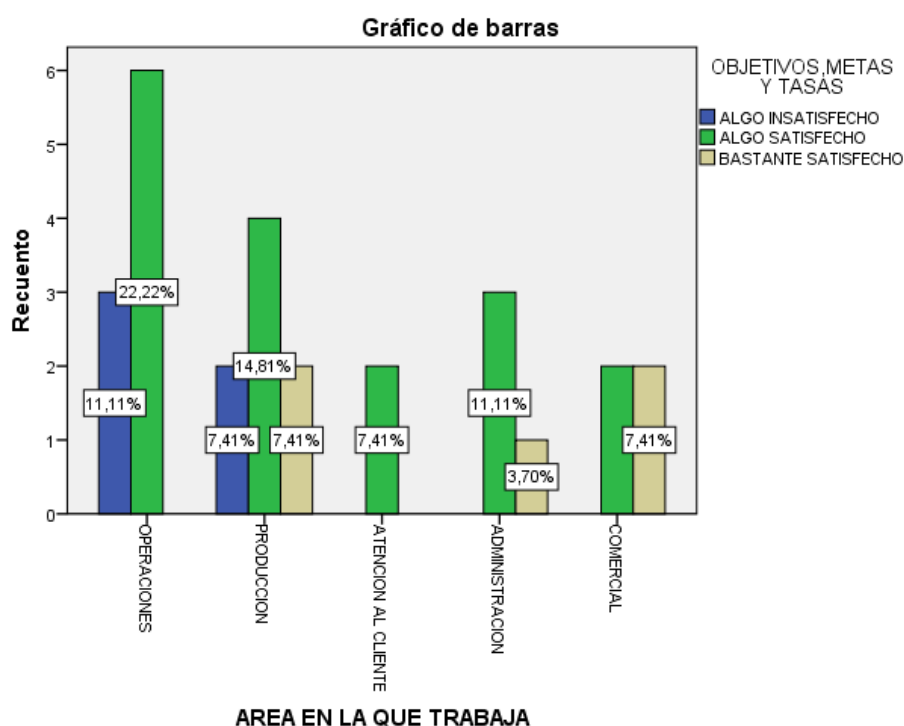
3.1.5. Objetivos, metas y tasas

Tabla de contingencia 5: ÁREA EN LA QUE TRABAJA * OBJETIVOS, METAS Y TASAS

Tabla de contingencia AREA EN LA QUE TRABAJA * OBJETIVOS,METAS Y TASAS					
		OBJETIVOS,METAS Y TASAS			Total
		ALGO INSATISFECHO	ALGO SATISFECHO	BASTANTE SATISFECHO	
AREA EN LA QUE TRABAJA	OPERACIONES	3	6	0	9
		33.3%	66.7%	0.0%	100.0%
	PRODUCCION	2	4	2	8
		25.0%	50.0%	25.0%	100.0%
	ATENCION AL CLIENTE	0	2	0	2
		0.0%	100.0%	0.0%	100.0%
	ADMINISTRACION	0	3	1	4
		0.0%	75.0%	25.0%	100.0%
COMERCIAL	0	2	2	4	
	0.0%	50.0%	50.0%	100.0%	
Total		5	17	5	27
		18.5%	63.0%	18.5%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 5: ÁREA EN LA QUE TRABAJA * OBJETIVOS, METAS Y TASAS



Fuente: Elaboración propia

Se puede observar que más del 80% de los trabajadores se sienten satisfechos con los objetivos y metas que establece la empresa a la hora de efectuar algún proyecto, siendo muy positivo ya que es un elemento muy importante para el grupo de trabajo que se sientan identificados y comparten los objetivos que tienen la empresa.

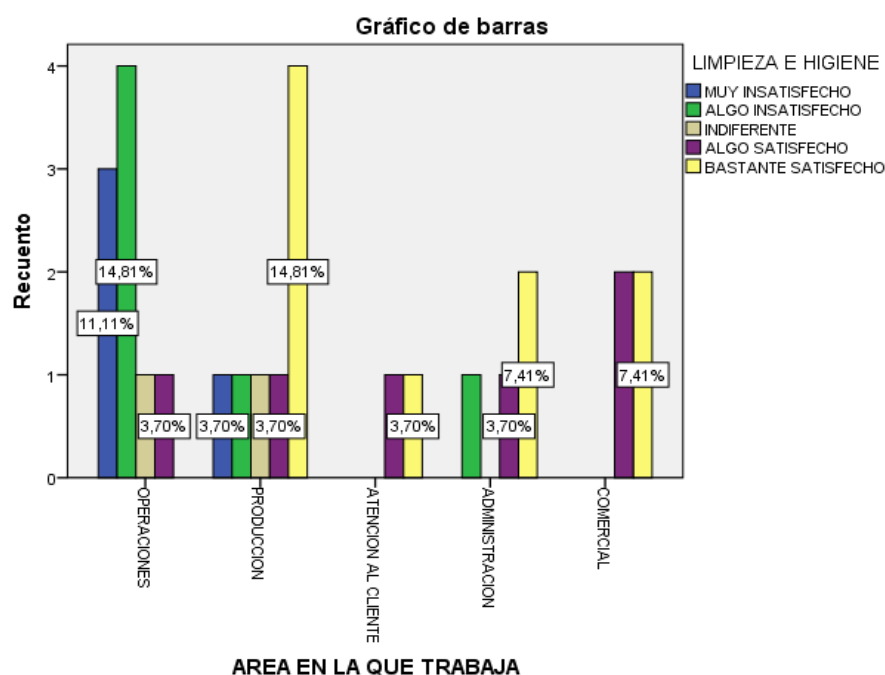
3.1.6. Limpieza e higiene

Tabla de contingencia 6: ÁREA EN LA QUE TRABAJA * LIMPIEZA E HIGIENE

Tabla de contingencia AREA EN LA QUE TRABAJA * LIMPIEZA E HIGIENE						
		LIMPIEZA E HIGIENE				
		MUY INSATISFECHO	ALGO INSATISFECHO	INDIFERENTE	ALGO SATISFECHO	BASTANTE SATISFECHO
AREA EN LA QUE TRABAJA	OPERACIONES	3	4	1	1	0
		33.3%	44.4%	11.1%	11.1%	0.0%
	PRODUCCION	1	1	1	1	4
		12.5%	12.5%	12.5%	12.5%	50.0%
	ATENCION AL CLIENTE	0	0	0	1	1
		0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%
	ADMINISTRACION	0	1	0	1	2
		0.0%	25.0%	0.0%	25.0%	50.0%
	COMERCIAL	0	0	0	2	2
		0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%
Total		4	6	2	6	9
		14.8%	22.2%	7.4%	22.2%	33.3%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 6: ÁREA EN LA QUE TRABAJA * LIMPIEZA E HIGIENE



Fuente: Elaboración propia

Como se observa que ya es una constante el mayor grado de insatisfacción se ven reflejadas en las áreas de producción y operaciones siendo el tipo de trabajo que realizan la principal razón para estas respuestas, siendo las siguientes áreas con trabajos administrativos y de oficina las que muestran satisfacción en la limpieza e higiene de su centro de trabajo.

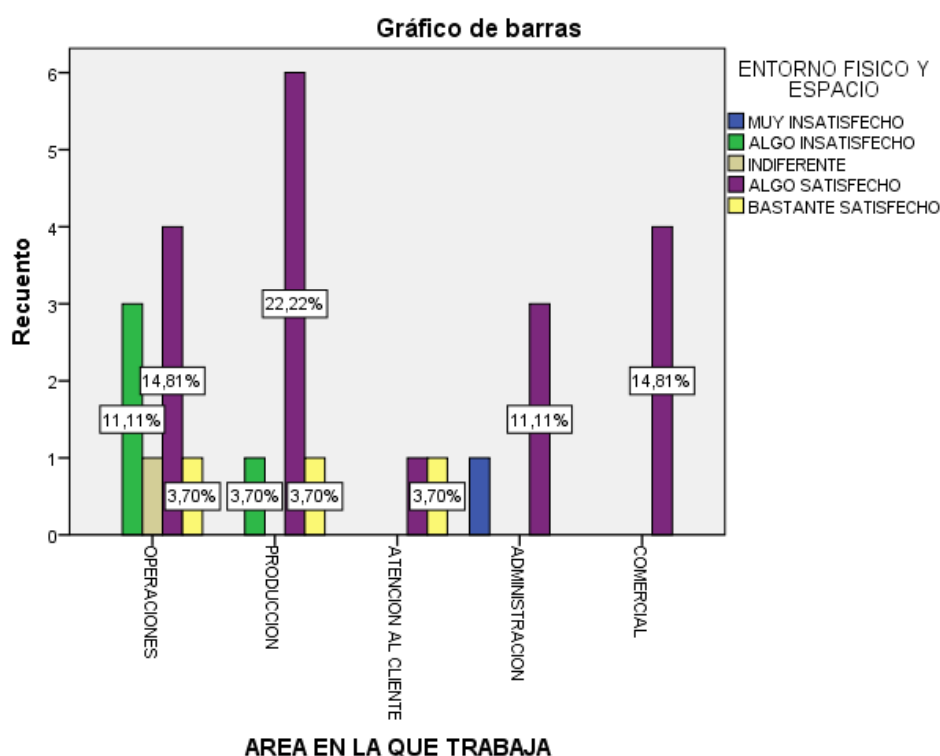
3.1.7. Entorno físico y espacio

Tabla de contingencia 7: ÁREA EN LA QUE TRABAJA * ENTORNO FÍSICO Y ESPACIO

Tabla de contingencia AREA EN LA QUE TRABAJA * ENTORNO FISICO Y ESPACIO							
		ENTORNO FISICO Y ESPACIO					Total
		MUY INSATISFECHO	ALGO INSATISFECHO	INDIFERENTE	ALGO SATISFECHO	BASTANTE SATISFECHO	
AREA EN LA QUE TRABAJA	OPERACIONES	0	3	1	4	1	9
		0.0%	33.3%	11.1%	44.4%	11.1%	100.0%
	PRODUCCION	0	1	0	6	1	8
		0.0%	12.5%	0.0%	75.0%	12.5%	100.0%
	ATENCION AL CLIENTE	0	0	0	1	1	2
		0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	100.0%
	ADMINISTRACION	1	0	0	3	0	4
		25.0%	0.0%	0.0%	75.0%	0.0%	100.0%
	COMERCIAL	0	0	0	4	0	4
		0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%
	Total	1	4	1	18	3	27
		3.7%	14.8%	3.7%	66.7%	11.1%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 7: ÁREA EN LA QUE TRABAJA * ENTORNO FÍSICO Y ESPACIO



Fuente: Elaboración propia

Más de 75% de trabajadores se encuentra satisfecho con el entorno físico y espacio con el que cuentan en cada una de sus áreas de trabajo, siendo muy importante para que los trabajadores se puedan desempeñar de manera correcta en las actividades que realicen; ya que las personas que se encuentran en espacios que generan emociones positivas son capaces de hacer mejor su trabajo.

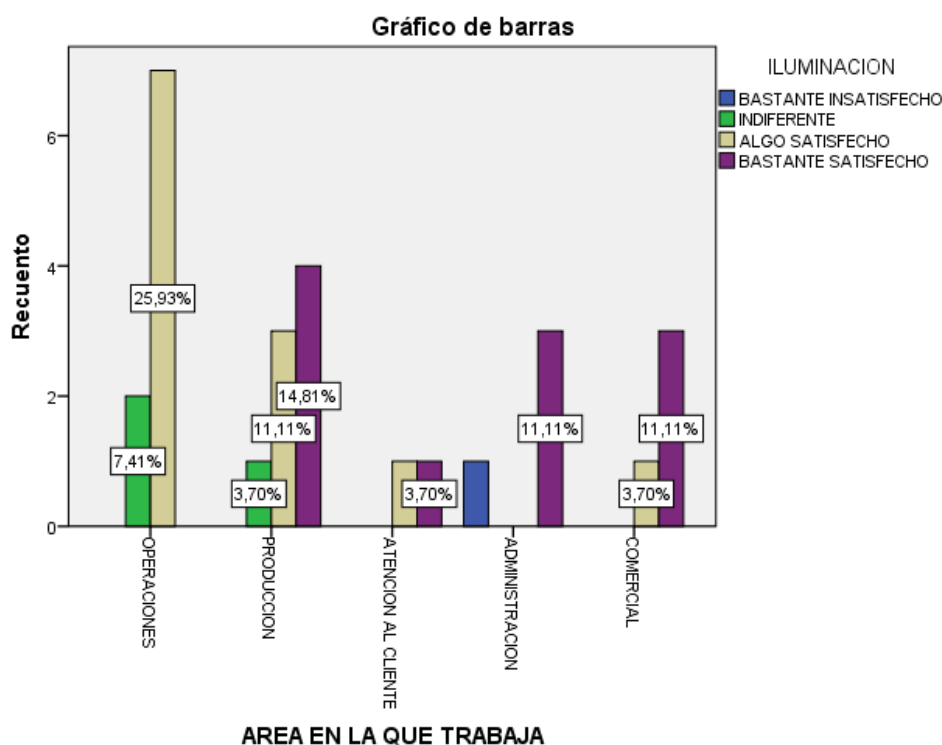
3.1.8. Iluminación

Tabla de contingencia 8: ÁREA EN LA QUE TRABAJA * ILUMINACIÓN

Tabla de contingencia AREA EN LA QUE TRABAJA * ILUMINACION						
		ILUMINACION				Total
		BASTANTE INSATISFECHO	INDIFERENTE	ALGO SATISFECHO	BASTANTE SATISFECHO	
AREA EN LA QUE TRABAJA	OPERACIONES	0	2	7	0	9
		0.0%	22.2%	77.8%	0.0%	100.0%
	PRODUCCION	0	1	3	4	8
		0.0%	12.5%	37.5%	50.0%	100.0%
	ATENCION AL CLIENTE	0	0	1	1	2
		0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	100.0%
	ADMINISTRACION	1	0	0	3	4
		25.0%	0.0%	0.0%	75.0%	100.0%
	COMERCIAL	0	0	1	3	4
		0.0%	0.0%	25.0%	75.0%	100.0%
Total		1	3	12	11	27
		3.7%	11.1%	44.4%	40.7%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 8: ÁREA EN LA QUE TRABAJA * ILUMINACIÓN



Fuente: Elaboración propia

Más del 85% de trabajadores se encuentran satisfechos con la iluminación en su área de trabajo siendo muy positivo para la labor de cada uno, pero no se puede dejar del lado al trabajador que se encuentra bastante insatisfecho con esta situación, ya que al pertenecer al área de administración su espacio de trabajo debería tener una aceptable cantidad de iluminación.

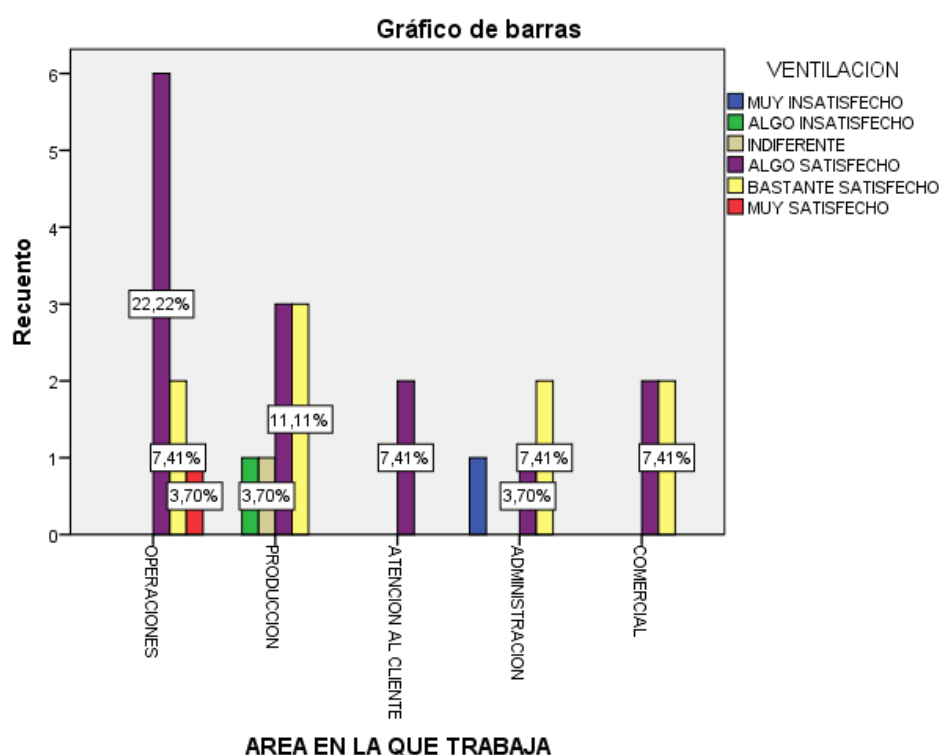
3.1.9. Ventilación

Tabla de contingencia 9: ÁREA EN LA QUE TRABAJA * VENTILACIÓN

Tabla de contingencia AREA EN LA QUE TRABAJA * VENTILACION								
		VENTILACION						Total
		MUY INSATISFECHO	ALGO INSATISFECHO	INDIFERENTE	ALGO SATISFECHO	BASTANTE SATISFECHO	MUY SATISFECHO	
AREA EN LA QUE TRABAJA	OPERACIONES	0	0	0	6	2	1	9
		0.0%	0.0%	0.0%	66.7%	22.2%	11.1%	100.0%
	PRODUCCION	0	1	1	3	3	0	8
		0.0%	12.5%	12.5%	37.5%	37.5%	0.0%	100.0%
	ATENCION AL CLIENTE	0	0	0	2	0	0	2
		0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	ADMINISTRACION	1	0	0	1	2	0	4
		25.0%	0.0%	0.0%	25.0%	50.0%	0.0%	100.0%
	COMERCIAL	0	0	0	2	2	0	4
		0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	100.0%
	Total	1	1	1	14	9	1	27
		3.7%	3.7%	3.7%	51.9%	33.3%	3.7%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 9: ÁREA EN LA QUE TRABAJA * VENTILACIÓN



Fuente: Elaboración propia

Más del 88% de trabajadores se encuentran satisfechos con la ventilación en su área de trabajo siendo muy positivo para la labor de cada uno, pero no se puede dejar del lado al trabajador que se encuentra muy insatisfecho con esta situación.

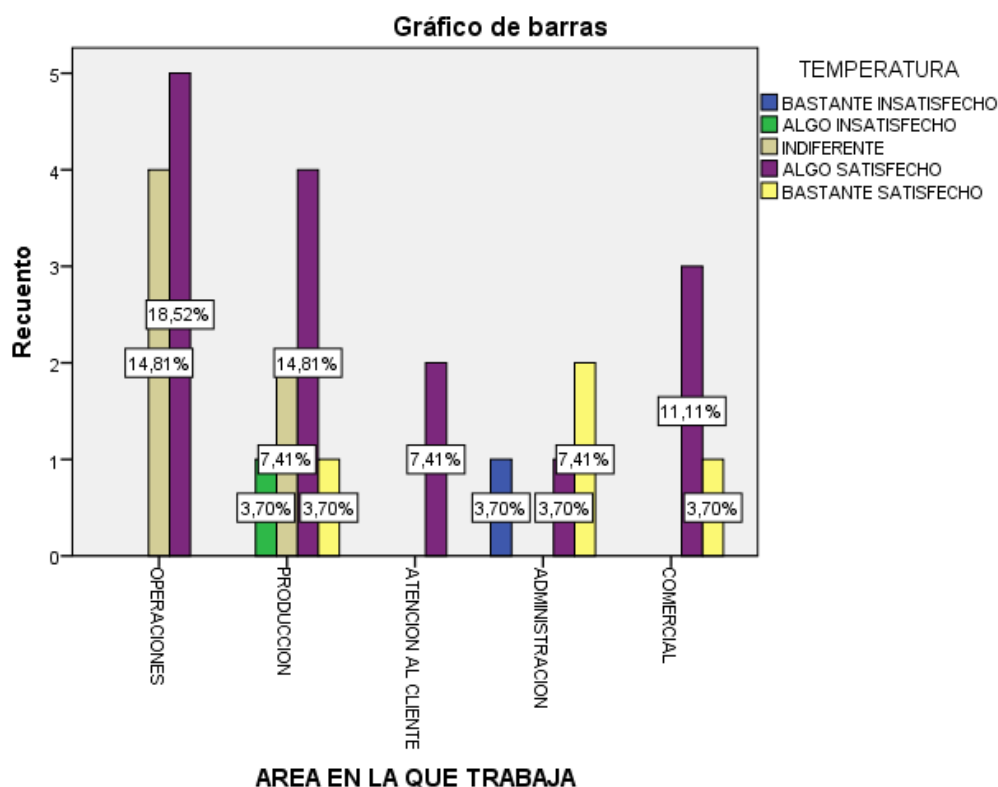
3.1.10. Temperatura

Tabla de contingencia 10: ÁREA EN LA QUE TRABAJA * TEMPERATURA

Tabla de contingencia AREA EN LA QUE TRABAJA * TEMPERATURA							
		TEMPERATURA					Total
		BASTANTE INSATISFECHO	ALGO INSATISFECHO	INDIFERENTE	ALGO SATISFECHO	BASTANTE SATISFECHO	
AREA EN LA QUE TRABAJA	OPERACIONES	0	0	4	5	0	9
		0.0%	0.0%	44.4%	55.6%	0.0%	100.0%
	PRODUCCION	0	1	2	4	1	8
		0.0%	12.5%	25.0%	50.0%	12.5%	100.0%
	ATENCION AL CLIENTE	0	0	0	2	0	2
		0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%
	ADMINISTRACION	1	0	0	1	2	4
		25.0%	0.0%	0.0%	25.0%	50.0%	100.0%
	COMERCIAL	0	0	0	3	1	4
		0.0%	0.0%	0.0%	75.0%	25.0%	100.0%
Total		1	1	6	15	4	27
		3.7%	3.7%	22.2%	55.6%	14.8%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 10: ÁREA EN LA QUE TRABAJA * TEMPERATURA



Fuente: Elaboración propia

Más del 70% de trabajadores se encuentran satisfechos con la temperatura en su área de trabajo, habiendo un 22% que son indiferentes ante esto se puede asumir que son trabajadores que realizan trabajo de campo ya que pertenecen a operaciones y producción y como fue una constante en las ultimas preguntas un trabajador del área de administración no se encuentra conforme con su zona de trabajo.

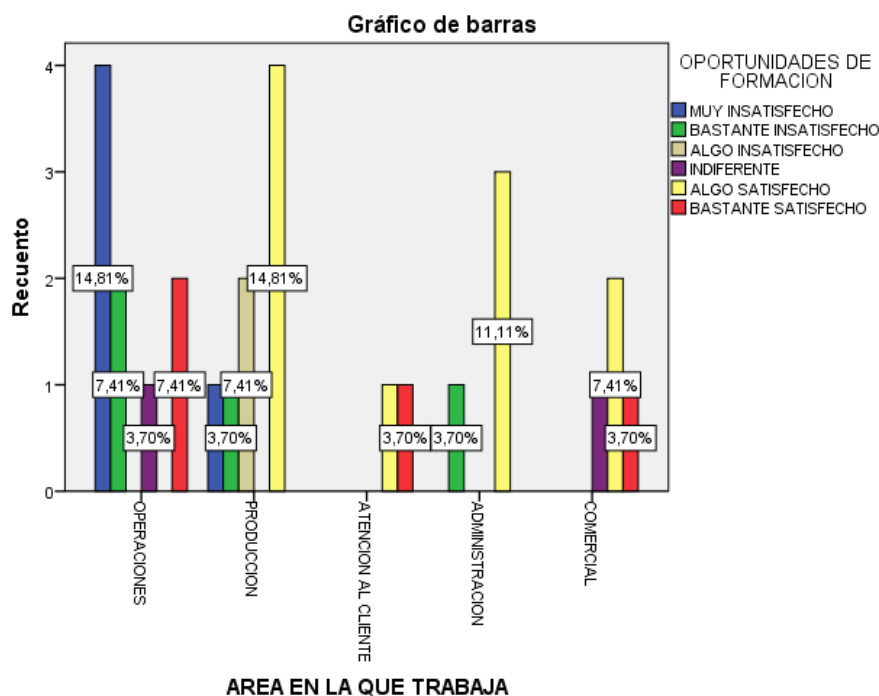
3.1.11. Oportunidades de formación

Tabla de contingencia 11: ÁREA EN LA QUE TRABAJA * OPORTUNIDADES DE FORMACIÓN

Tabla de contingencia AREA EN LA QUE TRABAJA * OPORTUNIDADES DE FORMACION								
		OPORTUNIDADES DE FORMACION						Total
		MUY INSATISFECHO	BASTANTE INSATISFECHO	ALGO INSATISFECHO	INDIFERENTE	ALGO SATISFECHO	BASTANTE SATISFECHO	
AREA EN LA QUE TRABAJA	OPERACIONES	4	2	0	1	0	2	9
		44.4%	22.2%	0.0%	11.1%	0.0%	22.2%	100.0%
	PRODUCCION	1	1	2	0	4	0	8
		12.5%	12.5%	25.0%	0.0%	50.0%	0.0%	100.0%
	ATENCION AL CLIENTE	0	0	0	0	1	1	2
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	100.0%
	ADMINISTRACION	0	1	0	0	3	0	4
		0.0%	25.0%	0.0%	0.0%	75.0%	0.0%	100.0%
	COMERCIAL	0	0	0	1	2	1	4
		0.0%	0.0%	0.0%	25.0%	50.0%	25.0%	100.0%
Total		5	4	2	2	10	4	27
		18.5%	14.8%	7.4%	7.4%	37.0%	14.8%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 11: ÁREA EN LA QUE TRABAJA * OPORTUNIDADES DE FORMACIÓN



Fuente: Elaboración propia

Un 51% de trabajadores se encuentra satisfecho de las oportunidades de formación que les brindan, un 7% se siente indiferente y un 42% se encuentra insatisfecho con las oportunidades formación que les brinda la empresa siendo una constante que las áreas más disconformes son la de operaciones y la de producción.

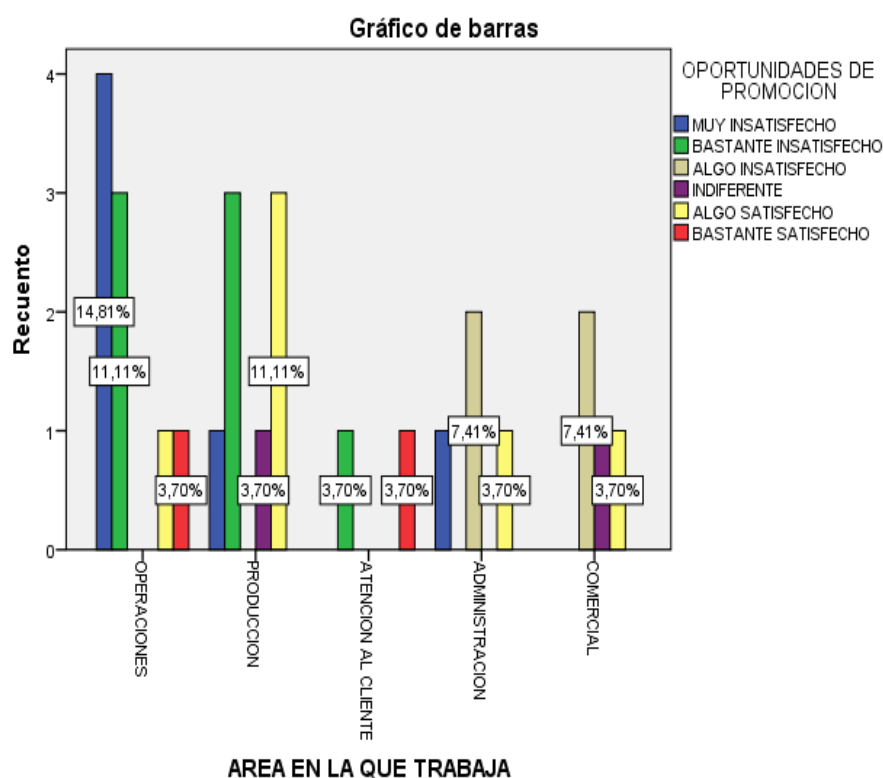
3.1.12. Oportunidades de promoción

Tabla de contingencia 12: ÁREA EN LA QUE TRABAJA * OPORTUNIDADES DE PROMOCIÓN

Tabla de contingencia AREA EN LA QUE TRABAJA * OPORTUNIDADES DE PROMOCION								
		OPORTUNIDADES DE PROMOCION						Total
		MUY INSATISFECHO	BASTANTE INSATISFECHO	ALGO INSATISFECHO	INDIFERENTE	ALGO SATISFECHO	BASTANTE SATISFECHO	
AREA EN LA QUE TRABAJA	OPERACIONES	4	3	0	0	1	1	9
		44.4%	33.3%	0.0%	0.0%	11.1%	11.1%	100.0%
	PRODUCCION	1	3	0	1	3	0	8
		12.5%	37.5%	0.0%	12.5%	37.5%	0.0%	100.0%
	ATENCION AL CLIENTE	0	1	0	0	0	1	2
		0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	100.0%
	ADMINISTRACION	1	0	2	0	1	0	4
		25.0%	0.0%	50.0%	0.0%	25.0%	0.0%	100.0%
	COMERCIAL	0	0	2	1	1	0	4
		0.0%	0.0%	50.0%	25.0%	25.0%	0.0%	100.0%
Total		6	7	4	2	6	2	27
		22.2%	25.9%	14.8%	7.4%	22.2%	7.4%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 12: ÁREA EN LA QUE TRABAJA * OPORTUNIDADES DE PROMOCIÓN



Fuente: Elaboración propia

Como se observa las oportunidades de promoción que les brindan a los trabajadores es la que demuestra mayor insatisfacción con un 63% distribuido entre todas las áreas de la empresa e identificando uno de los mayores problemas que tiene la empresa para con sus empleados, que viene relacionado al punto anterior que son las oportunidades de formación que les brindan.

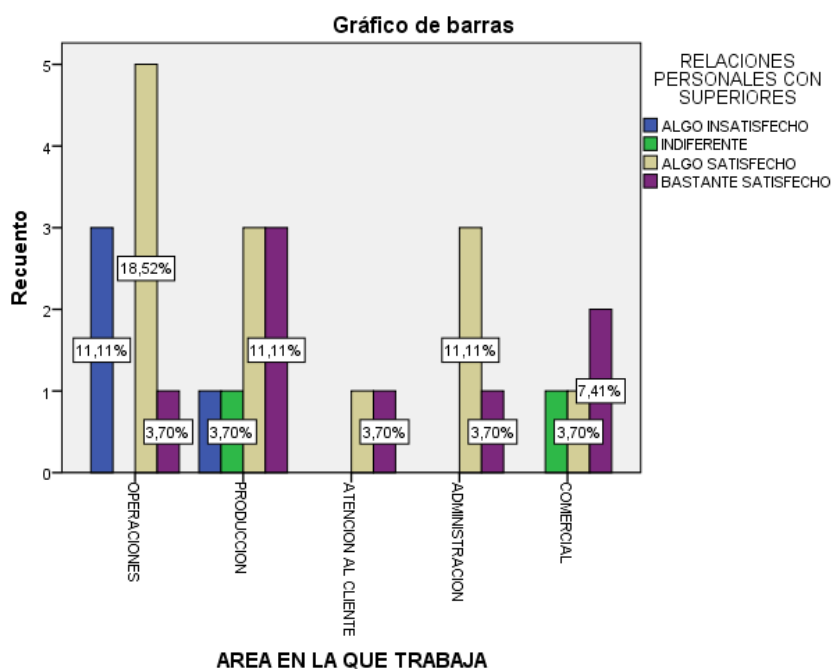
3.1.13. Relaciones personales con superiores

Tabla de contingencia 13: ÁREA EN LA QUE TRABAJA * RELACIONES PERSONALES CON SUPERIORES

Tabla de contingencia AREA EN LA QUE TRABAJA * RELACIONES PERSONALES CON SUPERIORES						
		RELACIONES PERSONALES CON SUPERIORES				Total
		ALGO INSATISFECHO	INDIFERENTE	ALGO SATISFECHO	BASTANTE SATISFECHO	
AREA EN LA QUE TRABAJA	OPERACIONES	3	0	5	1	9
		33.3%	0.0%	55.6%	11.1%	100.0%
	PRODUCCION	1	1	3	3	8
		12.5%	12.5%	37.5%	37.5%	100.0%
	ATENCION AL CLIENTE	0	0	1	1	2
		0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	100.0%
	ADMINISTRACION	0	0	3	1	4
		0.0%	0.0%	75.0%	25.0%	100.0%
	COMERCIAL	0	1	1	2	4
		0.0%	25.0%	25.0%	50.0%	100.0%
Total		4	2	13	8	27
		14.8%	7.4%	48.1%	29.6%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 13: ÁREA EN LA QUE TRABAJA * RELACIONES PERSONALES CON SUPERIORES



Fuente: Elaboración propia

Como se observa con un 78% de satisfacción se puede manifestar que existe buena relación de los trabajadores con sus superiores inmediatos en la mayoría de trabajadores de las distintas áreas de la empresa, pero también existe un 14% de insatisfacción que se debe mejorar; ya que debe existir un buen clima laboral entre los compañeros y superiores.

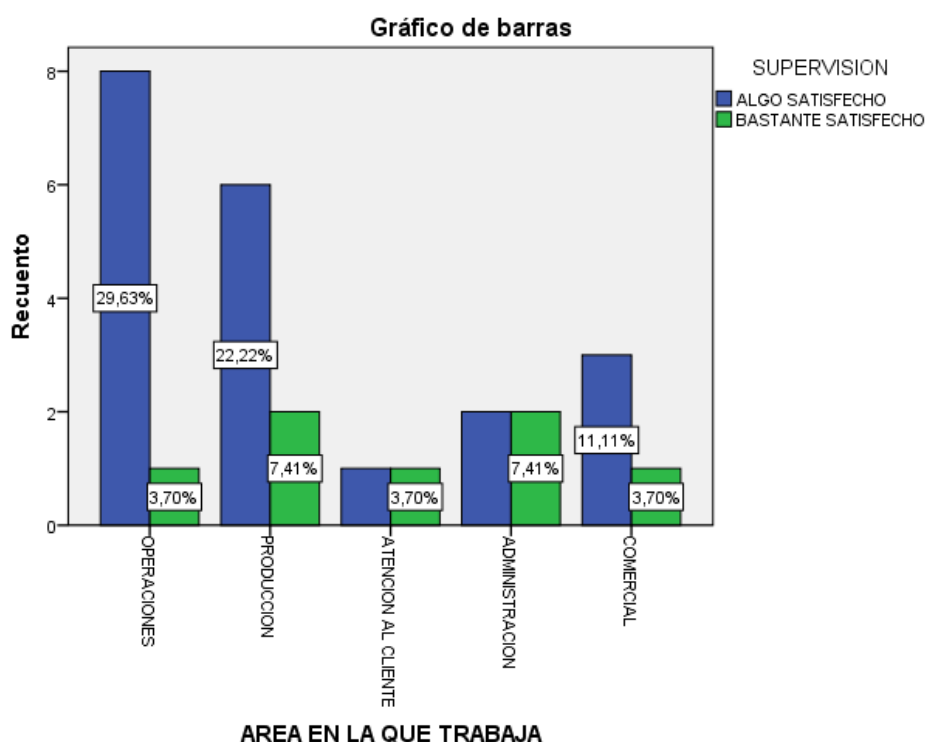
3.1.14. Supervisión

Tabla de contingencia 14: ÁREA EN LA QUE TRABAJA * SUPERVISIÓN

Tabla de contingencia AREA EN LA QUE TRABAJA * SUPERVISION				
		SUPERVISION		Total
		ALGO SATISFECHO	BASTANTE SATISFECHO	
AREA EN LA QUE TRABAJA	OPERACIONES	8	1	9
		88.9%	11.1%	100.0%
	PRODUCCION	6	2	8
		75.0%	25.0%	100.0%
	ATENCION AL CLIENTE	1	1	2
		50.0%	50.0%	100.0%
	ADMINISTRACION	2	2	4
		50.0%	50.0%	100.0%
	COMERCIAL	3	1	4
		75.0%	25.0%	100.0%
Total		20	7	27
		74.1%	25.9%	100.0%

Fuente: Spss

Gráfico 14: ÁREA EN LA QUE TRABAJA * SUPERVISIÓN



Fuente: Elaboración propia

El 74% los trabajadores se sienten algo satisfechos y el 26% de los trabajadores se sienten bastante satisfechos con la supervisión que ejercen sobre ellos y sobre su trabajo. Siendo muy positivo ya que su trabajo se encuentra bajo evaluación y de esta manera los trabajadores sienten que su trabajo es apreciado por la empresa.

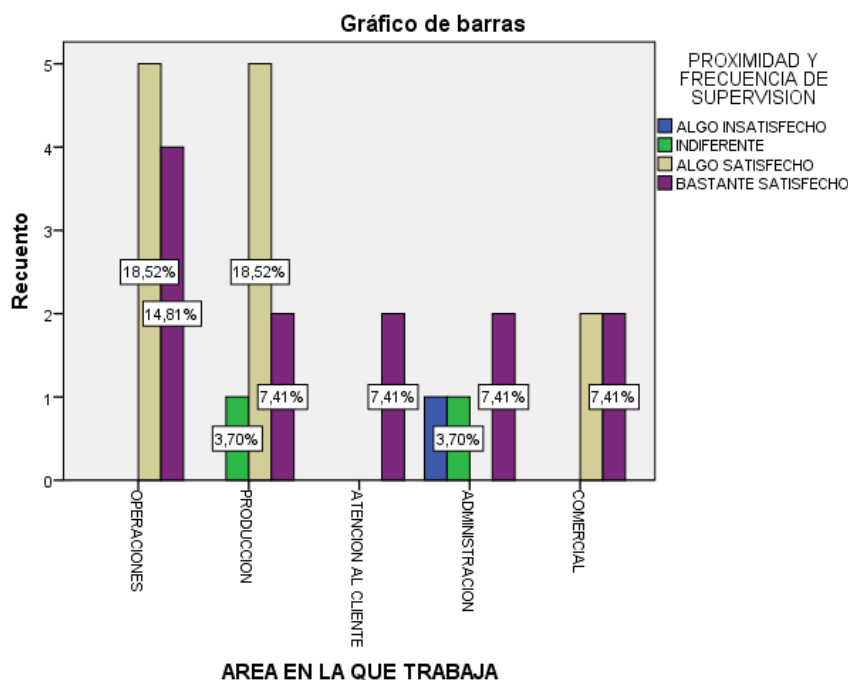
3.1.15. Proximidad y frecuencia de supervisión

Tabla de contingencia 15: ÁREA EN LA QUE TRABAJA * PROXIMIDAD Y FRECUENCIA DE SUPERVISIÓN

Tabla de contingencia AREA EN LA QUE TRABAJA * PROXIMIDAD Y FRECUENCIA DE SUPERVISION						
		PROXIMIDAD Y FRECUENCIA DE SUPERVISION				Total
		ALGO INSATISFECHO	INDIFERENTE	ALGO SATISFECHO	BASTANTE SATISFECHO	
AREA EN LA QUE TRABAJA	OPERACIONES	0	0	5	4	9
		0.0%	0.0%	55.6%	44.4%	100.0%
	PRODUCCION	0	1	5	2	8
		0.0%	12.5%	62.5%	25.0%	100.0%
	ATENCION AL CLIENTE	0	0	0	2	2
		0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%
	ADMINISTRACION	1	1	0	2	4
		25.0%	25.0%	0.0%	50.0%	100.0%
COMERCIAL	0	0	2	2	4	
	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	100.0%	
Total		1	2	12	12	27
		3.7%	7.4%	44.4%	44.4%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 15: ÁREA EN LA QUE TRABAJA * PROXIMIDAD Y FRECUENCIA DE SUPERVISIÓN



Fuente: Elaboración propia

El 89% de los trabajadores se siente satisfecho con la proximidad y frecuencia con la que son supervisados siendo favorable para ellos ya que sienten que la empresa les da su espacio para que cumplan con su trabajo pero no se sienten olvidados por parte de sus superiores; siempre tratando de mejorar el porcentaje que se encuentra insatisfecho.

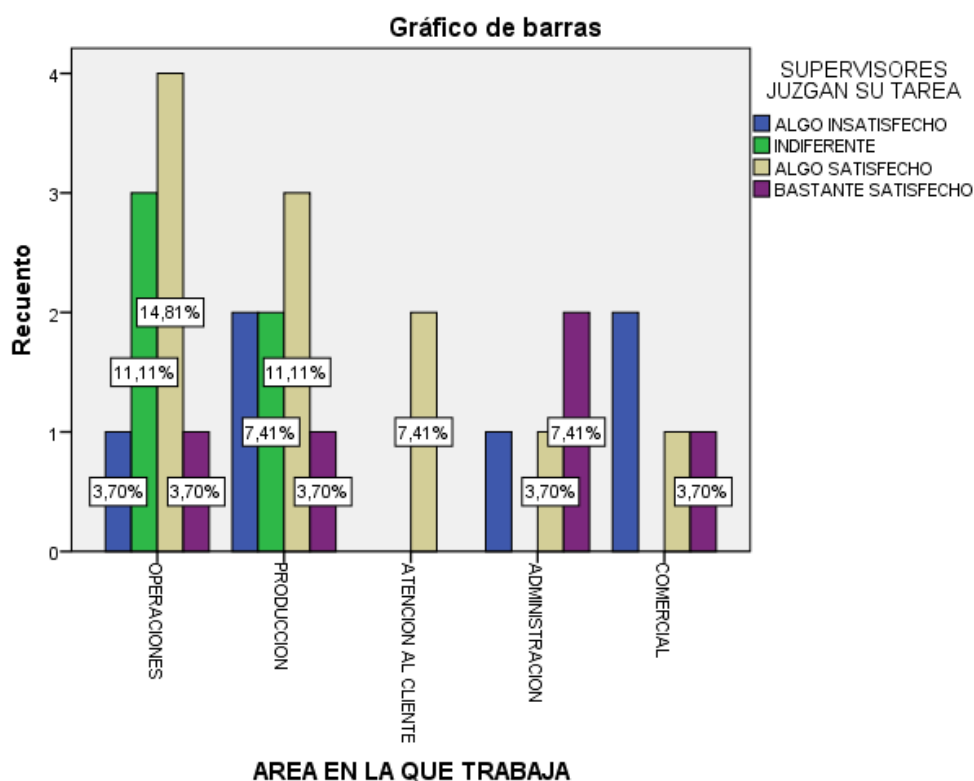
3.1.16. Supervisores juzgan su tarea

Tabla de contingencia 16: ÁREA EN LA QUE TRABAJA * SUPERVISORES JUZGAN SU TAREA

Tabla de contingencia AREA EN LA QUE TRABAJA * SUPERVISORES JUZGAN SU TAREA		SUPERVISORES JUZGAN SU TAREA				Total
		ALGO INSATISFECHO	INDIFERENTE	ALGO SATISFECHO	BASTANTE SATISFECHO	
AREA EN LA QUE TRABAJA	OPERACIONES	1	3	4	1	9
		11.1%	33.3%	44.4%	11.1%	100.0%
	PRODUCCION	2	2	3	1	8
		25.0%	25.0%	37.5%	12.5%	100.0%
	ATENCION AL CLIENTE	0	0	2	0	2
		0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%
	ADMINISTRACION	1	0	1	2	4
		25.0%	0.0%	25.0%	50.0%	100.0%
Total	COMERCIAL	2	0	1	1	4
		50.0%	0.0%	25.0%	25.0%	100.0%
		6	5	11	5	27
		22.2%	18.5%	40.7%	18.5%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 16: ÁREA EN LA QUE TRABAJA * SUPERVISORES JUZGAN SU TAREA



Fuente: Elaboración propia

Un 59% de trabajadores se encuentra entre “algo” y “bastante” satisfecho en cómo los supervisores juzgan su trabajo, en tanto un 18% se encuentra indiferente de cómo lo juzgan y un 22% se encuentra algo insatisfecho en como juzgan su trabajo.

Hay un notable cambio en comparación a las 2 preguntas anteriores donde se evidenciaba una gran satisfacción por que los supervisen, pero cambio a la hora de hablar de la forma de cómo están juzgando su trabajo.

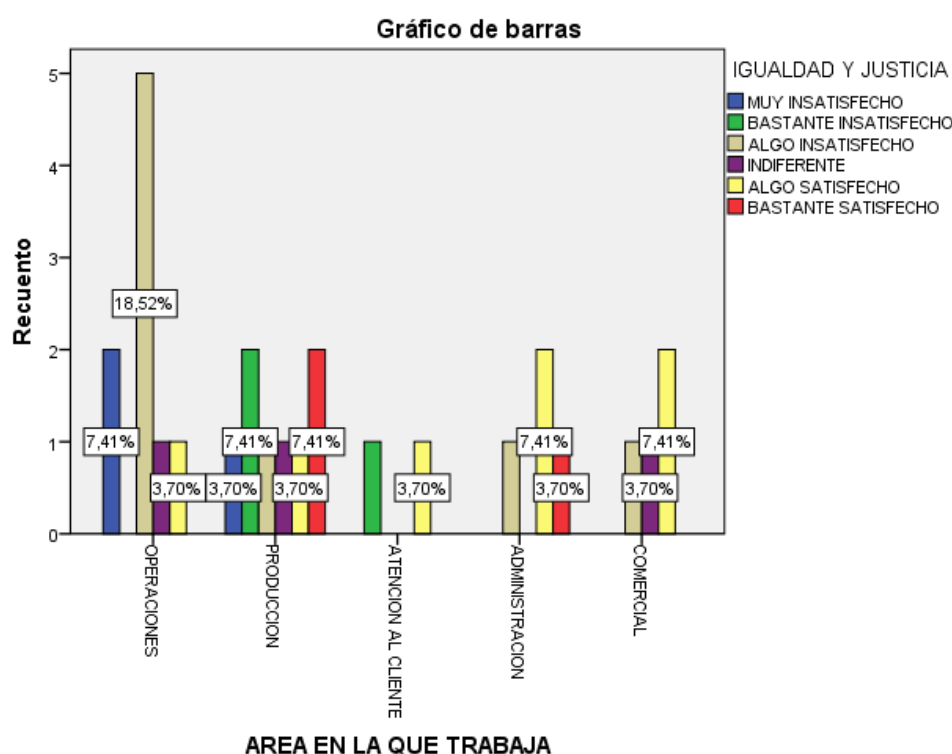
3.1.17. Igualdad y justicia

Tabla de contingencia 17: ÁREA EN LA QUE TRABAJA * IGUALDAD Y JUSTICIA

Tabla de contingencia ÁREA EN LA QUE TRABAJA * IGUALDAD Y JUSTICIA							
		IGUALDAD Y JUSTICIA					Total
		MUY INSATISFECHO	BASTANTE INSATISFECHO	ALGO INSATISFECHO	INDIFERENTE	ALGO SATISFECHO	BASTANTE SATISFECHO
ÁREA EN LA QUE TRABAJA	OPERACIONES	2	0	5	1	1	0
		22.2%	0.0%	55.6%	11.1%	11.1%	0.0%
	PRODUCCION	1	2	1	1	1	2
		12.5%	25.0%	12.5%	12.5%	12.5%	25.0%
	ATENCION AL CLIENTE	0	1	0	0	1	0
		0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%
	ADMINISTRACION	0	0	1	0	2	1
		0.0%	0.0%	25.0%	0.0%	50.0%	25.0%
	COMERCIAL	0	0	1	1	2	0
		0.0%	0.0%	25.0%	25.0%	50.0%	0.0%
Total		3	3	8	3	7	3
		11.1%	11.1%	29.6%	11.1%	25.9%	11.1%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 17: ÁREA EN LA QUE TRABAJA * IGUALDAD Y JUSTICIA



Fuente: Elaboración propia

Se observa que un 52% de los trabajadores se encuentra insatisfecho, un 11% indiferente y solo un 37% se muestra satisfecho en cuanto a la igualdad y justicia con la que la empresa los trata. Esto significa un gran problema ya que los trabajadores piensan que hay un tipo de favoritismo o desigualdad a la hora de ser tratados a diferencia de otros compañeros de la empresa; esto puede atraer varios problemas para la empresa siendo uno de los principales la desconfianza ante los superiores y sus propios compañeros de trabajo.

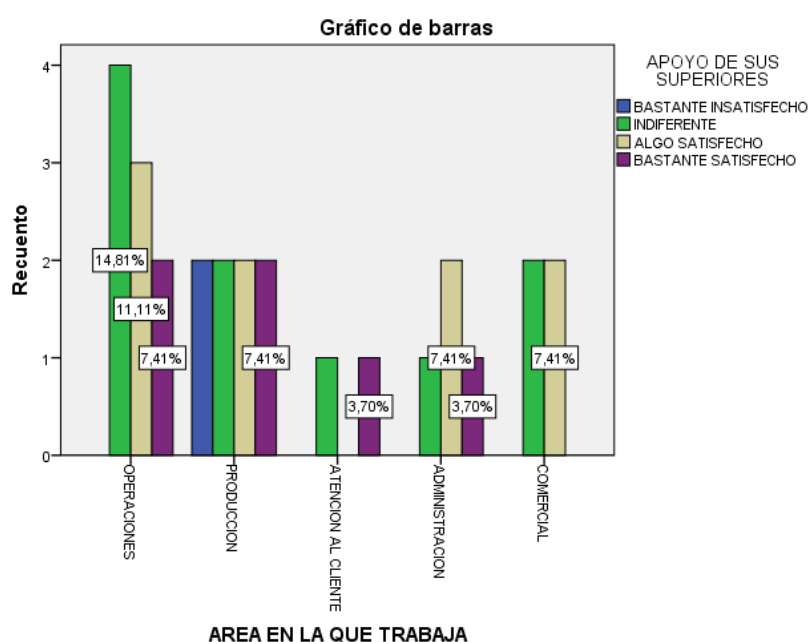
3.1.18. Apoyo de sus superiores

Tabla de contingencia 18: ÁREA EN LA QUE TRABAJA * APOYO DE SUS SUPERIORES

Tabla de contingencia AREA EN LA QUE TRABAJA * APOYO DE SUS SUPERIORES						
APOYO DE SUS SUPERIORES						Total
		BASTANTE INSATISFECHO	INDIFERENTE	ALGO SATISFECHO	BASTANTE SATISFECHO	
AREA EN LA QUE TRABAJA	OPERACIONES	0	4	3	2	9
		0.0%	44.4%	33.3%	22.2%	100.0%
	PRODUCCION	2	2	2	2	8
		25.0%	25.0%	25.0%	25.0%	100.0%
	ATENCION AL CLIENTE	0	1	0	1	2
		0.0%	50.0%	0.0%	50.0%	100.0%
	ADMINISTRACION	0	1	2	1	4
		0.0%	25.0%	50.0%	25.0%	100.0%
	COMERCIAL	0	2	2	0	4
		0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	100.0%
	Total	2	10	9	6	27
		7.4%	37.0%	33.3%	22.2%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 18: ÁREA EN LA QUE TRABAJA * APOYO DE SUS SUPERIORES



Fuente: Elaboración propia

Se puede observar que un 37% de los trabajadores de las diferentes áreas se muestran indiferentes en cuanto al apoyo que reciben de sus superiores, un 33% de los trabajadores se muestran algo satisfechos, un 22% se encuentran bastante satisfechos, mientras que el valor más bajo es un 7% todos pertenecen al área de producción los cuales se sienten bastante insatisfechos con el apoyo de sus superiores.

Lo cual podría desencadenar en una falta de compromiso con la empresa por falta de apoyo y conflictos con los superiores, esta cifra debería mejorarse para mantener una paridad en cuanto al apoyo de los superiores hacia todas las áreas y a la percepción que tiene los trabajadores sobre el apoyo que reciben.

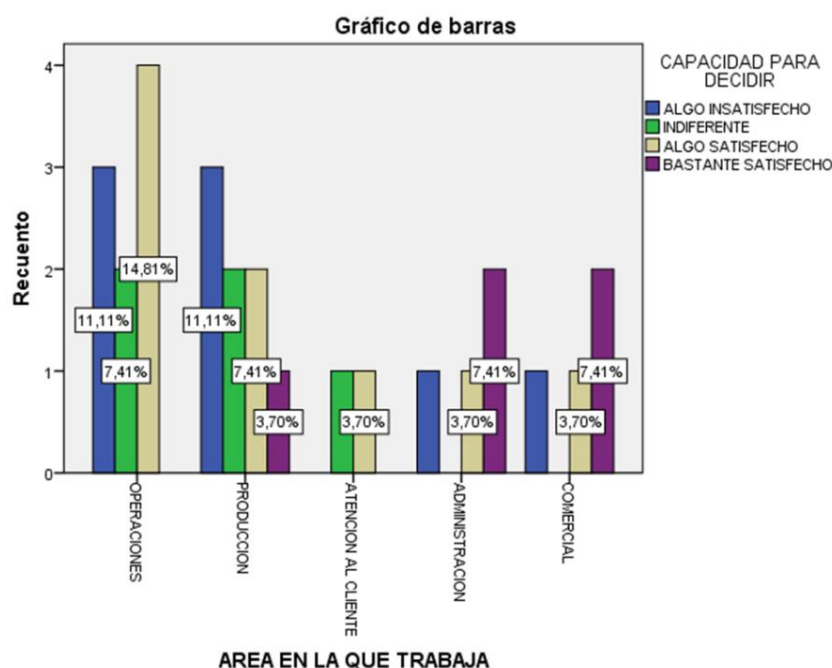
3.1.19. Capacidad para decidir

Tabla de contingencia 19: ÁREA EN LA QUE TRABAJA * CAPACIDAD PARA DECIDIR

Tabla de contingencia AREA EN LA QUE TRABAJA * CAPACIDAD PARA DECIDIR						
CAPACIDAD PARA DECIDIR						Total
		ALGO INSATISFECHO	INDIFERENTE	ALGO SATISFECHO	BASTANTE SATISFECHO	
AREA EN LA QUE TRABAJA	OPERACIONES	3	2	4	0	9
		33.3%	22.2%	44.4%	0.0%	100.0%
	PRODUCCION	3	2	2	1	8
		37.5%	25.0%	25.0%	12.5%	100.0%
	ATENCION AL CLIENTE	0	1	1	0	2
		0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	100.0%
	ADMINISTRACION	1	0	1	2	4
		25.0%	0.0%	25.0%	50.0%	100.0%
COMERCIAL	1	0	1	2	4	
	25.0%	0.0%	25.0%	50.0%	100.0%	
Total		8	5	9	5	27
		29.6%	18.5%	33.3%	18.5%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 19: ÁREA EN LA QUE TRABAJA * CAPACIDAD PARA DECIDIR



Fuente: Elaboración propia

El análisis muestra resultados que se podrían mejorar ya que un 29.6 % se muestra algo insatisfecho con respecto a la capacidad que tiene para tomar decisiones con respecto a su trabajo especialmente en las áreas de producción y operaciones, mientras que un 19% se muestra indiferente con esta variable y un 33% y 19% se muestran algo y bastante satisfechos respectivamente.

La toma de decisiones es el proceso de análisis y escogencia entre diversas alternativas, para determinar un curso a seguir la toma de decisiones en una organización se circunscribe a una serie de personas que están apoyando el mismo proyecto. Empoderando y capacitando a los trabajadores vamos a poder darles capacidad para que ellos puedan decidir de manera correcta sobre los diferentes procedimientos en su trabajo. (Chiavenato, 2007)

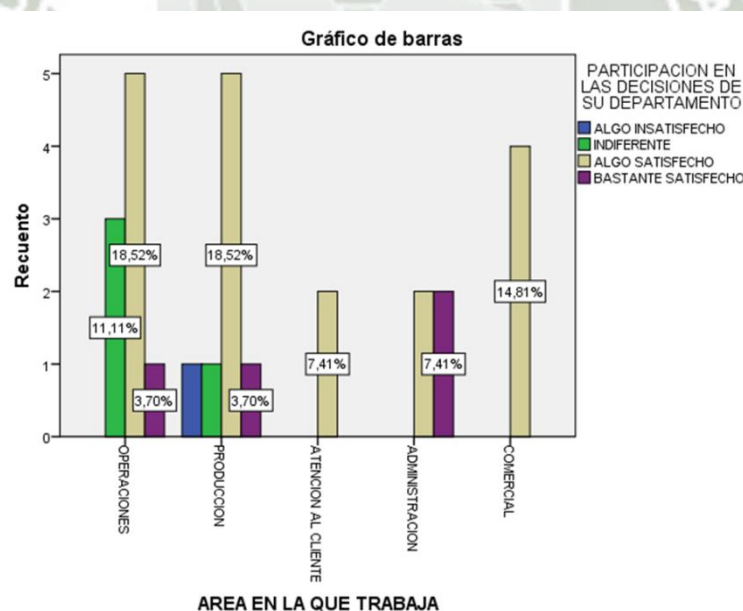
3.1.20. Participación en las decisiones de su departamento

Tabla de contingencia 20: ÁREA EN LA QUE TRABAJA * PARTICIPACIÓN EN LAS DECISIONES DE SU DEPARTAMENTO

Tabla de contingencia AREA EN LA QUE TRABAJA * PARTICIPACION EN LAS DECISIONES DE SU DEPARTAMENTO						
PARTICIPACION EN LAS DECISIONES DE SU DEPARTAMENTO						Total
		ALGO INSATISFECHO	INDIFERENTE	ALGO SATISFECHO	BASTANTE SATISFECHO	
AREA EN LA QUE TRABAJA	OPERACIONES	0	3	5	1	9
		0.0%	33.3%	55.6%	11.1%	100.0%
	PRODUCCION	1	1	5	1	8
		12.5%	12.5%	62.5%	12.5%	100.0%
	ATENCION AL CLIENTE	0	0	2	0	2
		0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%
	ADMINISTRACION	0	0	2	2	4
		0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	100.0%
	COMERCIAL	0	0	4	0	4
		0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%
Total		1	4	18	4	27
		3.7%	14.8%	66.7%	14.8%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 20: ÁREA EN LA QUE TRABAJA * PARTICIPACIÓN EN LAS DECISIONES DE SU DEPARTAMENTO



Fuente: Elaboración propia

El análisis nos muestran que con 67% siendo este el valor más importante que los trabajadores se sienten algo satisfechos en cuanto a la participación al momento de tomar decisiones en su área se refiere, seguido de 15% que se muestran indiferentes y bastante satisfechos con este indicador, mientras que solo un 4% en el área de producción se muestra algo insatisfecho.

Esto nos demuestra que el trabajador busca tener mayor responsabilidad y toma de decisión en su área de trabajo comparando la tabla de autonomía de decisiones y la de participación en decisiones.

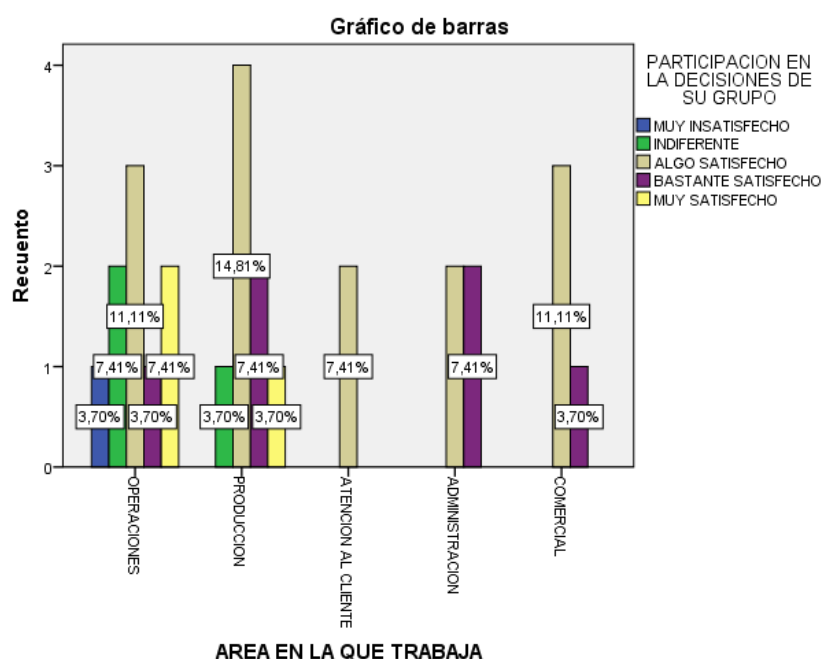
3.1.21. Participación en las decisiones de su grupo

Tabla de contingencia 21: ÁREA EN LA QUE TRABAJA * PARTICIPACIÓN EN LAS DECISIONES DE SU GRUPO

Tabla de contingencia ÁREA EN LA QUE TRABAJA * PARTICIPACION EN LA DECISIONES DE SU GRUPO							
PARTICIPACION EN LA DECISIONES DE SU GRUPO							Total
		MUY INSATISFECHO	INDIFERENTE	ALGO SATISFECHO	BASTANTE SATISFECHO	MUY SATISFECHO	
ÁREA EN LA QUE TRABAJA	OPERACIONES	1	2	3	1	2	9
		11.1%	22.2%	33.3%	11.1%	22.2%	100.0%
	PRODUCCION	0	1	4	2	1	8
		0.0%	12.5%	50.0%	25.0%	12.5%	100.0%
	ATENCION AL CLIENTE	0	0	2	0	0	2
		0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	ADMINISTRACION	0	0	2	2	0	4
		0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	100.0%
	COMERCIAL	0	0	3	1	0	4
		0.0%	0.0%	75.0%	25.0%	0.0%	100.0%
Total		1	3	14	6	3	27
		3.7%	11.1%	51.9%	22.2%	11.1%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 21: ÁREA EN LA QUE TRABAJA * PARTICIPACIÓN EN LAS DECISIONES DE SU GRUPO



Fuente: Elaboración propia

El análisis nos muestran que con 52% siendo este el valor más importante que los trabajadores se sienten algo satisfechos en cuanto a la participación para tomar decisiones en grupo, seguido de 22% que se muestran bastante satisfechos y el 11% que muestra que están muy satisfechos y 11% indiferentes con este indicador, mientras que solo un 4% en el área de operaciones se muestra muy insatisfecho.

Esta fue una constante ya que al igual a anteriores puntos los trabajador se muestran participativos y satisfechos a la hora de colaborar con las decisiones que competen a su área de trabajo e insatisfecho a la hora de no tener esta posibilidad de forma individual.

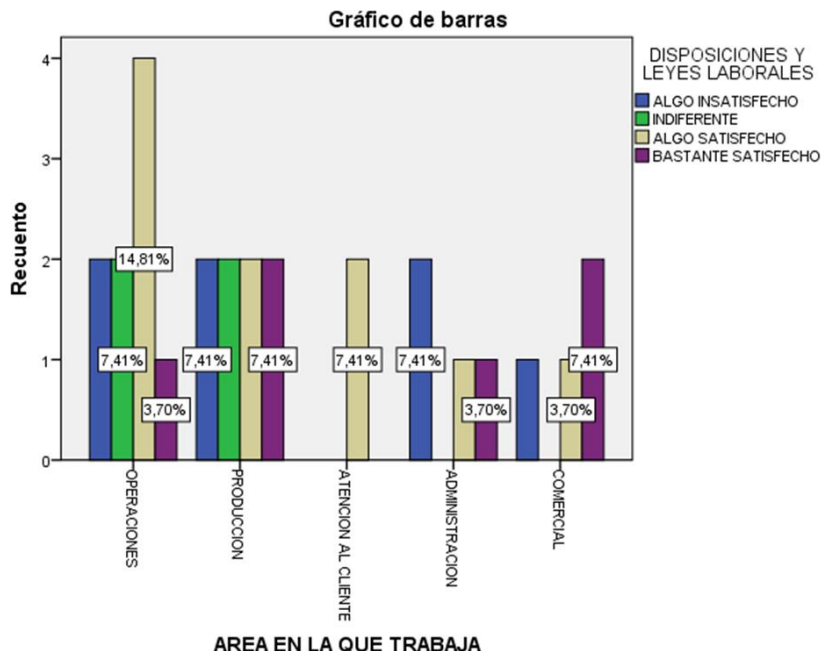
3.1.22. Disposiciones y leyes laborales

Tabla de contingencia 22: ÁREA EN LA QUE TRABAJA * DISPOSICIONES Y LEYES LABORALES

Tabla de contingencia AREA EN LA QUE TRABAJA * DISPOSICIONES Y LEYES LABORALES						
DISPOSICIONES Y LEYES LABORALES						Total
		ALGO INSATISFECHO	INDIFERENTE	ALGO SATISFECHO	BASTANTE SATISFECHO	
AREA EN LA QUE TRABAJA	OPERACIONES	2	2	4	1	9
		22.2%	22.2%	44.4%	11.1%	100.0%
	PRODUCCION	2	2	2	2	8
		25.0%	25.0%	25.0%	25.0%	100.0%
	ATENCION AL CLIENTE	0	0	2	0	2
		0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%
	ADMINISTRACION	2	0	1	1	4
		50.0%	0.0%	25.0%	25.0%	100.0%
	COMERCIAL	1	0	1	2	4
		25.0%	0.0%	25.0%	50.0%	100.0%
Total		7	4	10	6	27
		25.9%	14.8%	37.0%	22.2%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 22: ÁREA EN LA QUE TRABAJA * DISPOSICIONES Y LEYES LABORALES



Fuente: Elaboración propia

En la tabla podemos identificar que un 37% de los trabajadores de todas las áreas se encuentra algo satisfecho con las disposiciones y leyes laborales con las que cumple la empresa y un 22% se encuentra bastante satisfecho, sin embargo hay un 26% que se encuentra algo insatisfecho, en las áreas de operaciones producción y comercial encontramos mayor disconformidad con esta variable, estas serían las áreas a tomar en cuenta para implementar mejoras, solamente un 15% de los trabajadores en total se muestran indiferentes ante esta variable.

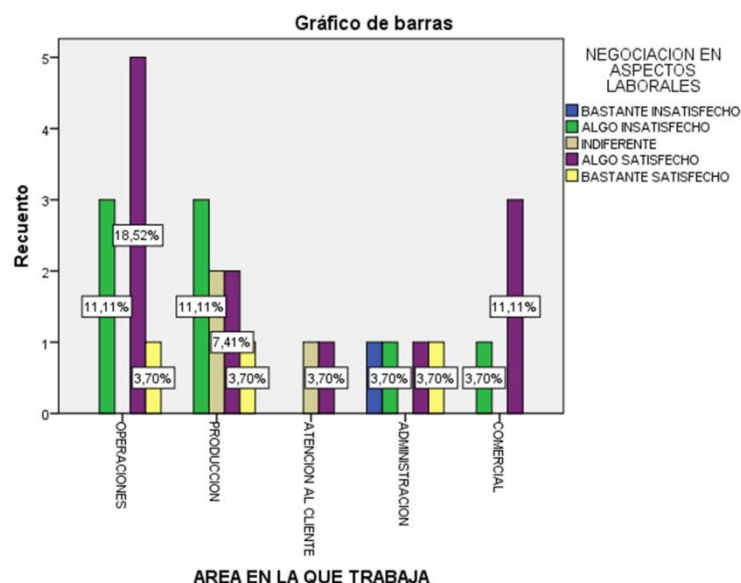
3.1.23. Negociación en aspectos laborales

Tabla de contingencia 23: ÁREA EN LA QUE TRABAJA * NEGOCIACIÓN EN ASPECTOS LABORALES

Tabla de contingencia ÁREA EN LA QUE TRABAJA * NEGOCIACION EN ASPECTOS LABORALES							
NEGOCIACION EN ASPECTOS LABORALES							Total
		BASTANTE INSATISFECHO	ALGO INSATISFECHO	INDIFERENTE	ALGO SATISFECHO	BASTANTE SATISFECHO	
ÁREA EN LA QUE TRABAJA	OPERACIONES	0	3	0	5	1	9
		0.0%	33.3%	0.0%	55.6%	11.1%	100.0%
	PRODUCCION	0	3	2	2	1	8
		0.0%	37.5%	25.0%	25.0%	12.5%	100.0%
	ATENCION AL CLIENTE	0	0	1	1	0	2
		0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	100.0%
	ADMINISTRACION	1	1	0	1	1	4
		25.0%	25.0%	0.0%	25.0%	25.0%	100.0%
	COMERCIAL	0	1	0	3	0	4
		0.0%	25.0%	0.0%	75.0%	0.0%	100.0%
	Total	1	8	3	12	3	27
		3.7%	29.6%	11.1%	44.4%	11.1%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 23: ÁREA EN LA QUE TRABAJA * NEGOCIACIÓN EN ASPECTOS LABORALES



Fuente: Elaboración propia

Un 44% del total de los trabajadores se encuentra algo satisfecho con la negociación en aspectos laborales que se da en la empresa siendo comercial el área que mayor porcentaje tiene respecto a esta variable seguido de operaciones atención al cliente y administración, un 11% se encuentra bastante satisfecho, mientras que un 30% se muestra algo insatisfecho principalmente en el área de producción con un 38% de total de trabajadores de esta área, y tan solo un 4% se encuentra bastante insatisfecho con el cual proviene del área de administración, donde se debería tomar medidas para contrarrestar este índice de insatisfacción.

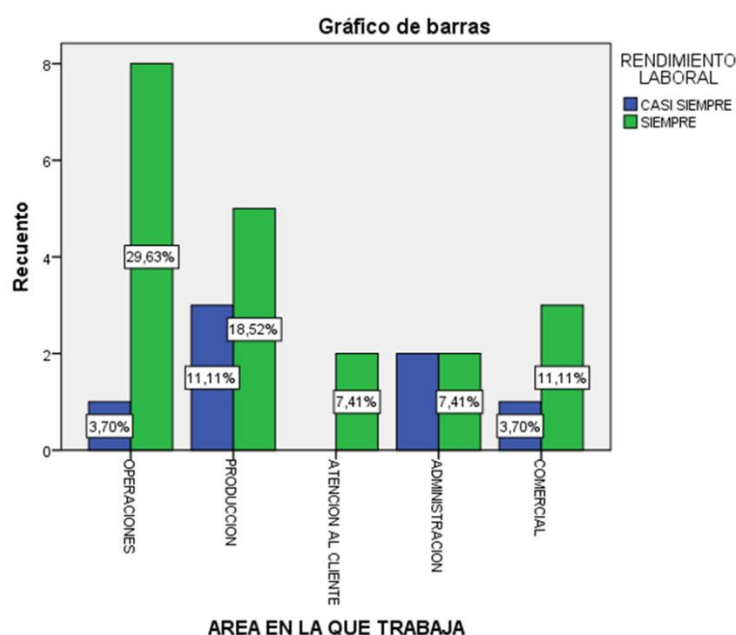
3.1.24. Propio rendimiento laboral

Tabla de contingencia 24: ÁREA EN LA QUE TRABAJA * RENDIMIENTO LABORAL

Tabla de contingencia AREA EN LA QUE TRABAJA * RENDIMIENTO LABORAL				
RENDIMIENTO LABORAL				Total
		CASI SIEMPRE	SIEMPRE	
AREA EN LA QUE TRABAJA	OPERACIONES	1	8	9
		11.1%	88.9%	100.0%
	PRODUCCION	3	5	8
		37.5%	62.5%	100.0%
	ATENCION AL CLIENTE	0	2	2
		0.0%	100.0%	100.0%
	ADMINISTRACION	2	2	4
		50.0%	50.0%	100.0%
	COMERCIAL	1	3	4
		25.0%	75.0%	100.0%
Total		7	20	27
		25.9%	74.1%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 24: ÁREA EN LA QUE TRABAJA * RENDIMIENTO LABORAL



Fuente: Elaboración propia

El 74% considera que siempre mantiene un rendimiento laboral óptimo mientras que el 26% considera que casi siempre tiene un rendimiento laboral óptimo, no encontramos resultados desfavorables para esta variable ya que el 100% considera que su rendimiento es óptimo siempre o casi siempre, lo cual debería significar que la empresa se encuentra en niveles de producción y rendimientos altos por parte de sus trabajadores, siendo el área de operaciones el área que cuenta con mayor números de trabajadores que consideran que siempre tienen un buen rendimiento laboral.

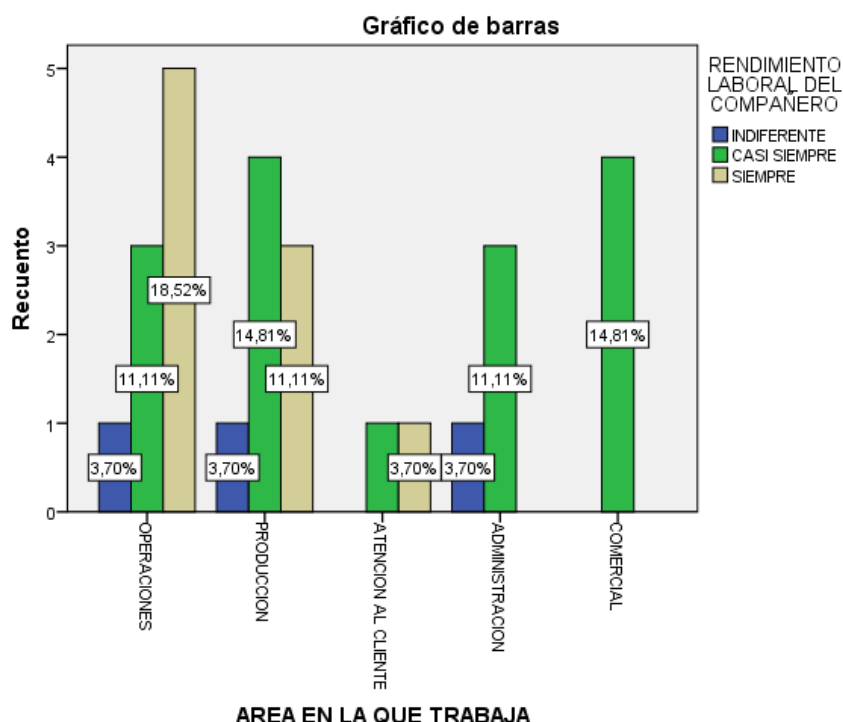
3.1.25. Rendimiento laboral del compañero

Tabla de contingencia 25: ÁREA EN LA QUE TRABAJA * RENDIMIENTO LABORAL DEL COMPAÑERO

Tabla de contingencia AREA EN LA QUE TRABAJA * RENDIMIENTO LABORAL DEL COMPAÑERO				
		RENDIMIENTO LABORAL DEL COMPAÑERO		
		INDIFERENTE	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
AREA EN LA QUE TRABAJA	OPERACIONES	1	3	5
		11.1%	33.3%	55.6%
	PRODUCCION	1	4	3
		12.5%	50.0%	37.5%
	ATENCION AL CLIENTE	0	1	1
		0.0%	50.0%	50.0%
	ADMINISTRACION	1	3	0
		25.0%	75.0%	0.0%
	COMERCIAL	0	4	0
		0.0%	100.0%	0.0%
Total		3	15	9
		11.1%	55.6%	33.3%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 25: ÁREA EN LA QUE TRABAJA * RENDIMIENTO LABORAL DEL COMPAÑERO



Fuente: Elaboración propia

En cuanto al rendimiento laboral de los compañeros los trabajadores sostienen con 56% que casi siempre su rendimiento laboral es óptimo, un 33% considera que este rendimiento es óptimo siempre y solo un 11% le es indiferente esta variable.

Esto refleja la buena relación que existe entre los compañeros y que estos pueden trabajar en todo momento bien en equipo, pero el hecho de que estén satisfechos en estos momentos no se puede dejar pasar ese 11% que prefieren no opinar ya que esta actitud podría llevar problemas en un futuro a la hora de trabajar en equipo.

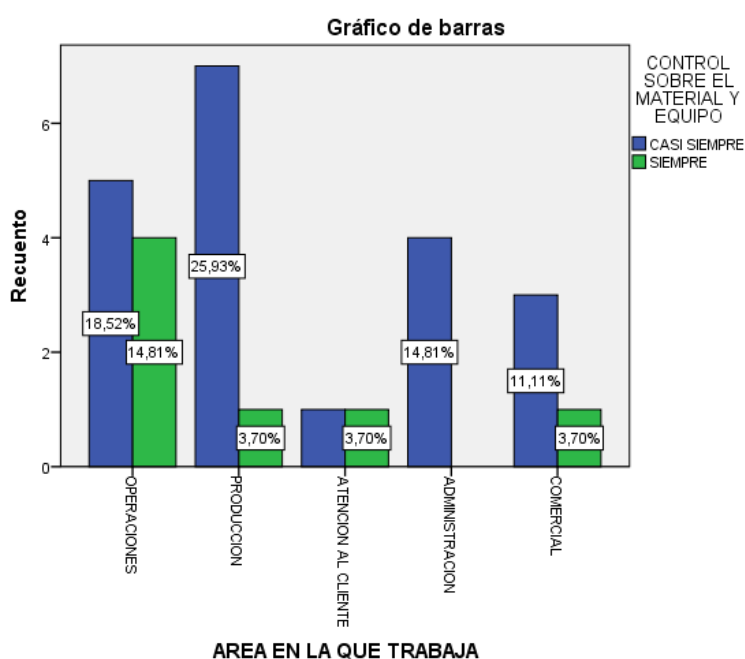
3.1.26. Control sobre el material y equipo

Tabla de contingencia 26: ÁREA EN LA QUE TRABAJA * CONTROL SOBRE EL MATERIAL Y EQUIPO

Tabla de contingencia AREA EN LA QUE TRABAJA * CONTROL SOBRE EL MATERIAL Y EQUIPO				
CONTROL SOBRE EL MATERIAL Y EQUIPO				
		CASI SIEMPRE	SIEMPRE	Total
AREA EN LA QUE TRABAJA	OPERACIONES	5	4	9
		55.6%	44.4%	100.0%
	PRODUCCION	7	1	8
		87.5%	12.5%	100.0%
	ATENCION AL CLIENTE	1	1	2
		50.0%	50.0%	100.0%
	ADMINISTRACION	4	0	4
		100.0%	0.0%	100.0%
	COMERCIAL	3	1	4
		75.0%	25.0%	100.0%
	Total	20	7	27
		74.1%	25.9%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 26: ÁREA EN LA QUE TRABAJA * CONTROL SOBRE EL MATERIAL Y EQUIPO



Fuente: Elaboración propia

La tabla nos muestra que un 74% de los trabajadores casi siempre mantiene el control sobre el material y equipo que le proporciona la empresa para realizar su trabajo, siendo producción el área más sobresaliente entre las demás con un 88% del total de los trabajadores de esta área los cuales consideran hacer buen uso de estas herramientas.

Mientras que un 26% del total de trabajadores de todas las áreas considera que siempre hace buen uso de estas herramientas no encontramos resultados negativos para esta variable, lo cual indica que el personal es responsable y está capacitado a la hora de utilizar las herramientas que proporciona la empresa para realizar sus labores en las diferentes áreas.

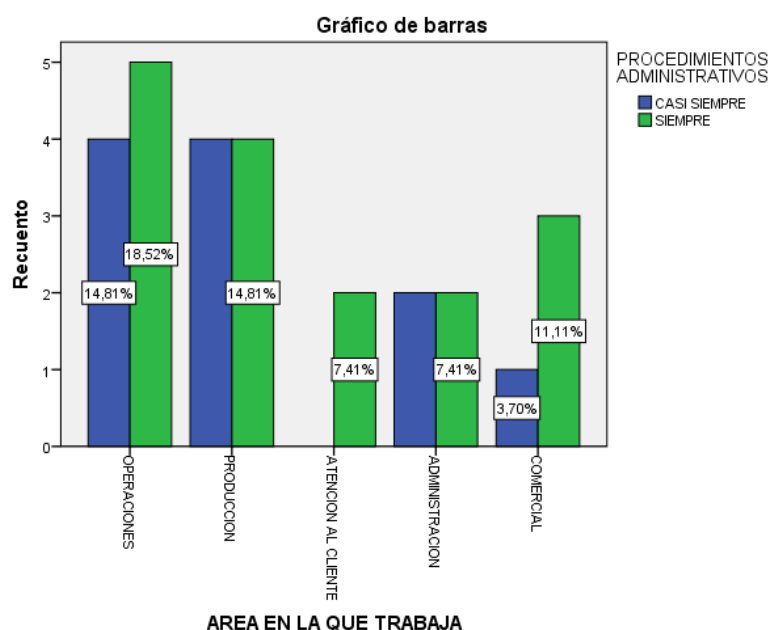
3.1.27. Procedimientos administrativos

Tabla de contingencia 27: ÁREA EN LA QUE TRABAJA * PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

Tabla de contingencia AREA EN LA QUE TRABAJA * PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS				
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS				Total
		CASI SIEMPRE	SIEMPRE	
AREA EN LA QUE TRABAJA	OPERACIONES	4	5	9
		44.4%	55.6%	100.0%
	PRODUCCION	4	4	8
		50.0%	50.0%	100.0%
	ATENCION AL CLIENTE	0	2	2
		0.0%	100.0%	100.0%
	ADMINISTRACION	2	2	4
		50.0%	50.0%	100.0%
COMERCIAL	1	3	4	
	25.0%	75.0%	100.0%	
Total		11	16	27
		40.7%	59.3%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 27: ÁREA EN LA QUE TRABAJA * PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS



Fuente: Elaboración propia

En esta variable podemos observar que los trabajadores consideran que casi siempre y siempre cumplen con los procedimientos administrativos de la empresa con un 41% y un 59% respectivamente siendo el área de atención al cliente la más abocada a esta variable ya que el 100% de los trabajadores de esta área considera que siempre cumple con los procedimientos administrativos, no tenemos resultados negativos lo cual es importante ya que los procedimientos administrativos son el cauce formal de una serie de actos establecidos para la realización de un fin, al tener en claro esta variable los trabajadores podrán realizar su funciones de manera adecuada y sin errores.

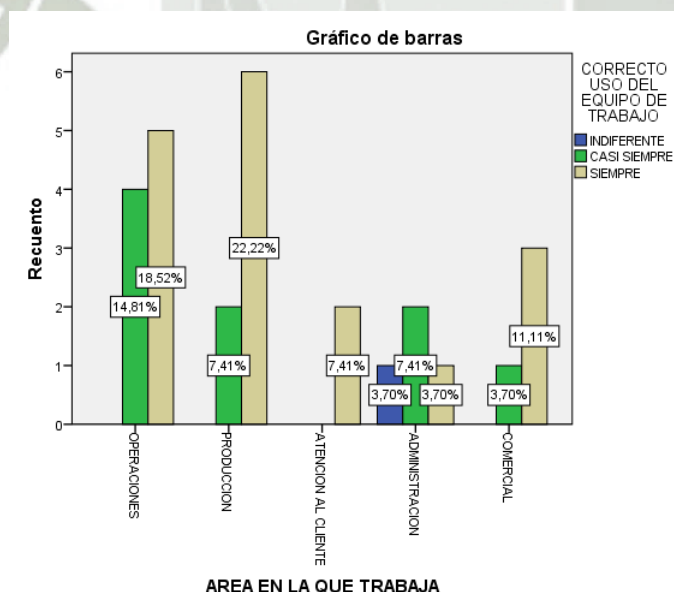
3.1.28. Correcto uso del equipo de trabajo

Tabla de contingencia 28: ÁREA EN LA QUE TRABAJA * CORRECTO USO DEL EQUIPO DE TRABAJO

Tabla de contingencia AREA EN LA QUE TRABAJA * CORRECTO USO DEL EQUIPO DE TRABAJO					
CORRECTO USO DEL EQUIPO DE TRABAJO					Total
		INDIFERENTE	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	
AREA EN LA QUE TRABAJA	OPERACIONES	0	4	5	9
		0.0%	44.4%	55.6%	100.0%
	PRODUCCION	0	2	6	8
		0.0%	25.0%	75.0%	100.0%
	ATENCION AL CLIENTE	0	0	2	2
		0.0%	0.0%	100.0%	100.0%
	ADMINISTRACION	1	2	1	4
		25.0%	50.0%	25.0%	100.0%
	COMERCIAL	0	1	3	4
		0.0%	25.0%	75.0%	100.0%
	Total	1	9	17	27
		3.7%	33.3%	63.0%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 28: ÁREA EN LA QUE TRABAJA * CORRECTO USO DEL EQUIPO DE TRABAJO



Fuente: Elaboración propia

La tabla nos muestra que un 63% de los trabajadores siempre hacen un correcto uso del equipo de trabajo que le proporciona la empresa para realizar su trabajo siendo atención al cliente el área más sobresaliente ya que el 100% de sus trabajadores sabe cómo usar y hacer un correcto uso de los implementos de trabajo seguido de producción y operaciones mientras que un 33% considera que casi siempre cumple con esta variable solo un 4% del total de trabajadores del área de administración considera indiferente el uso correcto de las herramientas de trabajo.

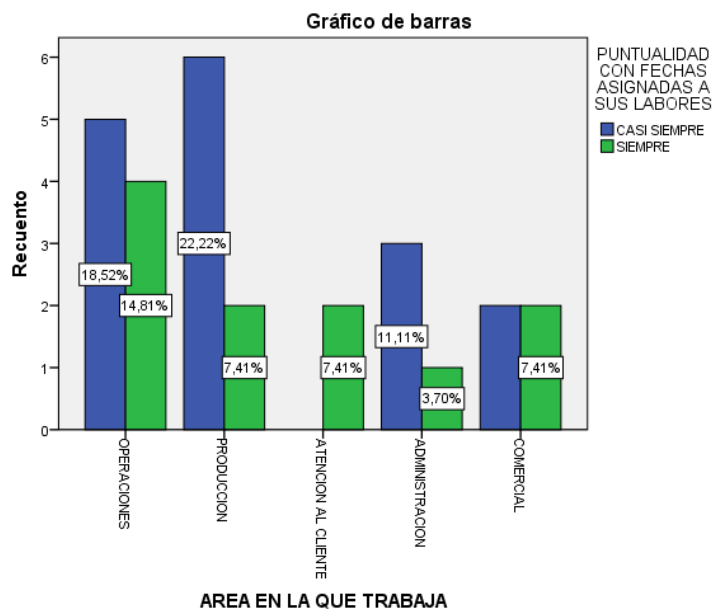
3.1.29. Puntualidad con fechas asignadas a sus labores

Tabla de contingencia 29: ÁREA EN LA QUE TRABAJA * PUNTUALIDAD CON FECHAS ASIGNADAS A SUS LABORES

Tabla de contingencia AREA EN LA QUE TRABAJA * PUNTUALIDAD CON FECHAS ASIGNADAS A SUS LABORES				
PUNTUALIDAD CON FECHAS ASIGNADAS A SUS LABORES				Total
		CASI SIEMPRE	SIEMPRE	
AREA EN LA QUE TRABAJA	OPERACIONES	5	4	9
		55.6%	44.4%	100.0%
	PRODUCCION	6	2	8
		75.0%	25.0%	100.0%
	ATENCION AL CLIENTE	0	2	2
		0.0%	100.0%	100.0%
	ADMINISTRACION	3	1	4
		75.0%	25.0%	100.0%
COMERCIAL	2	2	4	
	50.0%	50.0%	100.0%	
Total		16	11	27
		59.3%	40.7%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 29: ÁREA EN LA QUE TRABAJA * PUNTUALIDAD CON FECHAS ASIGNADAS A SUS LABORES



Fuente: Elaboración propia

Un 59% de todas las áreas confiere que casi siempre cumple con puntualidad sus labores asignadas en las fechas establecidas siendo producción y administración las áreas más sobresalientes ya que muestran que un 75% de total de los trabajadores realizan esta acción, mientras que un 41% indica que siempre realiza esta acción con puntualidad.

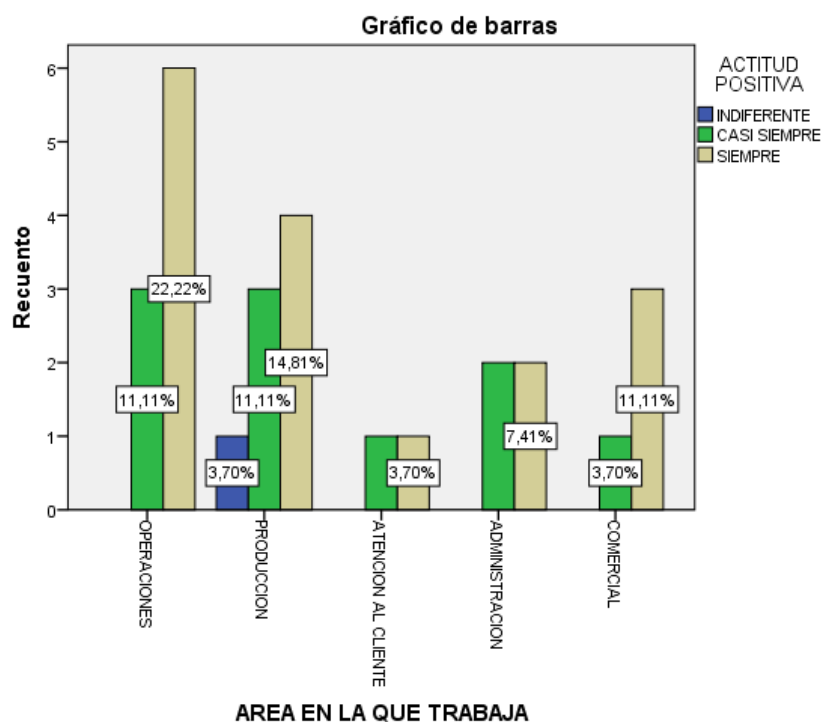
3.1.30. Actitud positiva

Tabla de contingencia 30: ÁREA EN LA QUE TRABAJA * ACTITUD POSITIVA

Tabla de contingencia AREA EN LA QUE TRABAJA * ACTITUD POSITIVA					
ACTITUD POSITIVA					Total
		INDIFERENTE	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	
AREA EN LA QUE TRABAJA	OPERACIONES	0	3	6	9
		0.0%	33.3%	66.7%	100.0%
	PRODUCCION	1	3	4	8
		12.5%	37.5%	50.0%	100.0%
	ATENCION AL CLIENTE	0	1	1	2
		0.0%	50.0%	50.0%	100.0%
	ADMINISTRACION	0	2	2	4
		0.0%	50.0%	50.0%	100.0%
	COMERCIAL	0	1	3	4
		0.0%	25.0%	75.0%	100.0%
	Total	1	10	16	27
		3.7%	37.0%	59.3%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 30: ÁREA EN LA QUE TRABAJA * ACTITUD POSITIVA



Fuente: Elaboración propia

Un 59% de los trabajadores muestra siempre una actitud positiva y colabora ante los cambios que se generan en la empresa mientras que un 37 % considera que casi siempre cumple con esta variable, solo un 4% se mantiene indiferente el cual lo encontramos en el área de producción.

Una actitud buena de los trabajadores siempre es buena en una empresa que se encuentra muchas veces criticada por el servicio que se brinda, y también colaborar en los cambios que en la mayoría de las empresas son difíciles de implementar es una gran ayuda para que la empresa no pare de trabajar.

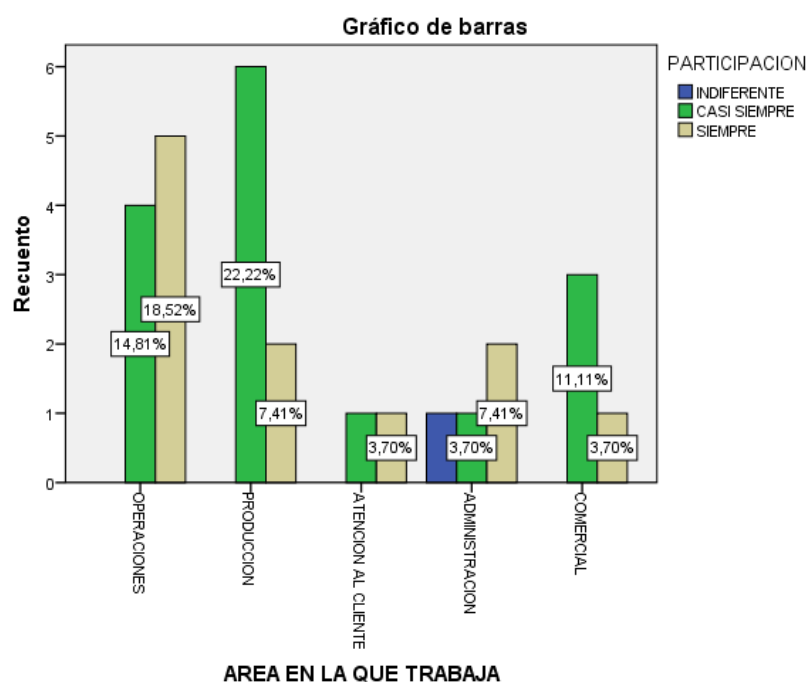
3.1.31. Participación

Tabla de contingencia 31: ÁREA EN LA QUE TRABAJA * PARTICIPACIÓN

Tabla de contingencia AREA EN LA QUE TRABAJA * PARTICIPACION					
		PARTICIPACION			Total
		INDIFERENTE	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	
AREA EN LA QUE TRABAJA	OPERACIONES	0	4	5	9
		0.0%	44.4%	55.6%	100.0%
	PRODUCCION	0	6	2	8
		0.0%	75.0%	25.0%	100.0%
	ATENCION AL CLIENTE	0	1	1	2
		0.0%	50.0%	50.0%	100.0%
	ADMINISTRACION	1	1	2	4
		25.0%	25.0%	50.0%	100.0%
COMERCIAL		0	3	1	4
		0.0%	75.0%	25.0%	100.0%
Total		1	15	11	27
		3.7%	55.6%	40.7%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 31: ÁREA EN LA QUE TRABAJA * PARTICIPACIÓN



Fuente: Elaboración propia

En la tabla se observa que hay un alto nivel de participación de los trabajadores ya que solo un 4% perteneciente al área de administración se muestra indiferente en cuanto a la participar con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo, mientras que si encontramos con un 56% y un 41% que mencionan que casi siempre y siempre respectivamente participan de estas reuniones.

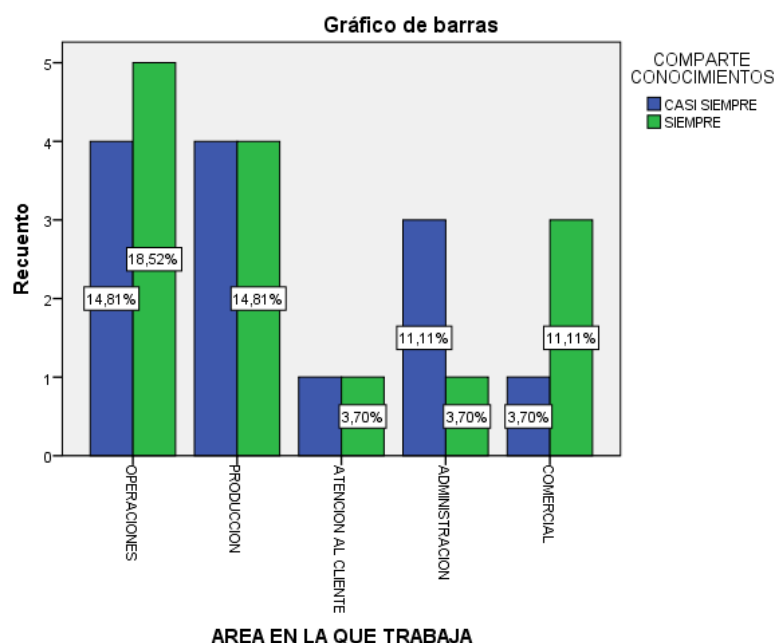
3.1.32. Comparte conocimientos

Tabla de contingencia 32: ÁREA EN LA QUE TRABAJA * COMPARTE CONOCIMIENTOS

Tabla de contingencia AREA EN LA QUE TRABAJA * COMPARTE CONOCIMIENTOS				
COMPARTE CONOCIMIENTOS				Total
		CASI SIEMPRE	SIEMPRE	
AREA EN LA QUE TRABAJA	OPERACIONES	4	5	9
		44.4%	55.6%	100.0%
	PRODUCCION	4	4	8
		50.0%	50.0%	100.0%
	ATENCION AL CLIENTE	1	1	2
		50.0%	50.0%	100.0%
	ADMINISTRACION	3	1	4
		75.0%	25.0%	100.0%
	COMERCIAL	1	3	4
		25.0%	75.0%	100.0%
Total		13	14	27
		48.1%	51.9%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 32: ÁREA EN LA QUE TRABAJA * COMPARTE CONOCIMIENTOS



Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar en la tabla hay un alto porcentaje de trabajadores 52% de las distintas áreas que siempre comparten sus conocimientos con los demás trabajadores siendo el área de comercial la que presenta mayor predeterminación a esta variable, mientras que con un 48% los trabajadores indican que casi siempre realizan esta acción, esto información ayuda a los demás trabajadores a diluir sus dudas con información útil y clara para ser más eficientes en su trabajo, lo cual ayuda a ahorrar tiempo y toma de decisiones rápidas y correctas; un claro índice de la buena relación laboral que existe en la empresa.

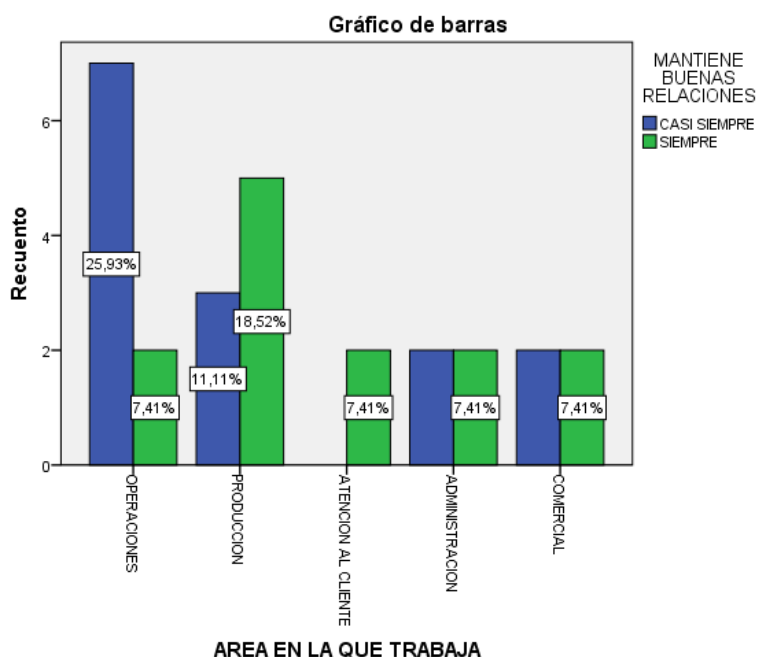
3.1.33. Mantiene buenas relaciones

Tabla de contingencia 33: ÁREA EN LA QUE TRABAJA * MANTIENE BUENAS RELACIONES

Tabla de contingencia AREA EN LA QUE TRABAJA * MANTIENE BUENAS RELACIONES				
MANTIENE BUENAS RELACIONES				Total
		CASI SIEMPRE	SIEMPRE	
AREA EN LA QUE TRABAJA	OPERACIONES	7	2	9
		77.8%	22.2%	100.0%
	PRODUCCION	3	5	8
		37.5%	62.5%	100.0%
	ATENCION AL CLIENTE	0	2	2
		0.0%	100.0%	100.0%
	ADMINISTRACION	2	2	4
		50.0%	50.0%	100.0%
COMERCIAL	2	2	4	
	50.0%	50.0%	100.0%	
Total		14	13	27
		51.9%	48.1%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 33: ÁREA EN LA QUE TRABAJA * MANTIENE BUENAS RELACIONES



Fuente: Elaboración propia

La tabla muestra que el 52% de los trabajadores en todas las áreas consideran que casi siempre mantienen buenas relaciones con sus compañeros siendo operaciones con el mayor número de trabajadores, mientras que un 48% considera que siempre mantiene buenas relaciones con sus compañeros, al no tener resultados negativos se resuelve que la empresa cuanta con un clima laboral optimo donde todos participan entre si mostrando colaboración y buenas relaciones entre todos los trabadores

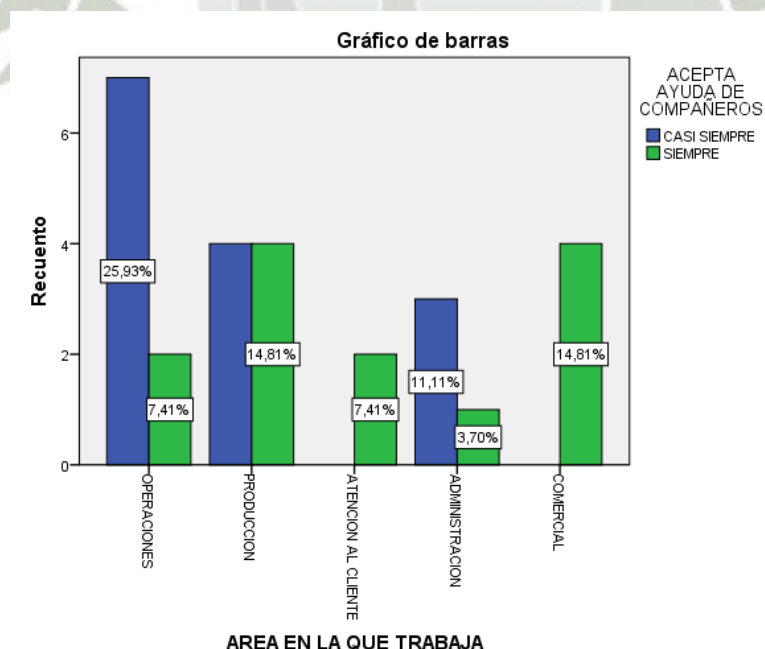
3.1.34. Acepta y ayuda compañeros

Tabla de contingencia 34: ÁREA EN LA QUE TRABAJA * ACEPTA AYUDA DE COMPAÑEROS

Tabla de contingencia AREA EN LA QUE TRABAJA * ACEPTA AYUDA DE COMPAÑEROS				
ACEPTA AYUDA DE COMPAÑEROS				Total
		CASI SIEMPRE	SIEMPRE	
AREA EN LA QUE TRABAJA	OPERACIONES	7	2	9
		77.8%	22.2%	100.0%
	PRODUCCION	4	4	8
		50.0%	50.0%	100.0%
	ATENCION AL CLIENTE	0	2	2
		0.0%	100.0%	100.0%
	ADMINISTRACION	3	1	4
		75.0%	25.0%	100.0%
	COMERCIAL	0	4	4
		0.0%	100.0%	100.0%
Total		14	13	27
		51.9%	48.1%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 34: ÁREA EN LA QUE TRABAJA * ACEPTA AYUDA DE COMPAÑEROS



Fuente: Elaboración propia

El 52% de los trabajadores acepta casi siempre la ayuda de sus compañeros siendo operaciones y administración las áreas de mayor interacción y ayuda prestan entre sus trabajadores mientras que el 48% realiza esta acción siempre siendo comercial y atención al cliente las más destacadas, no tenemos resultados negativos en cuanto a esta variable se refiere lo cual nos indica que la empresa se encuentra en un gran nivel de apoyo y colaboración de sus trabajadores entre sí.

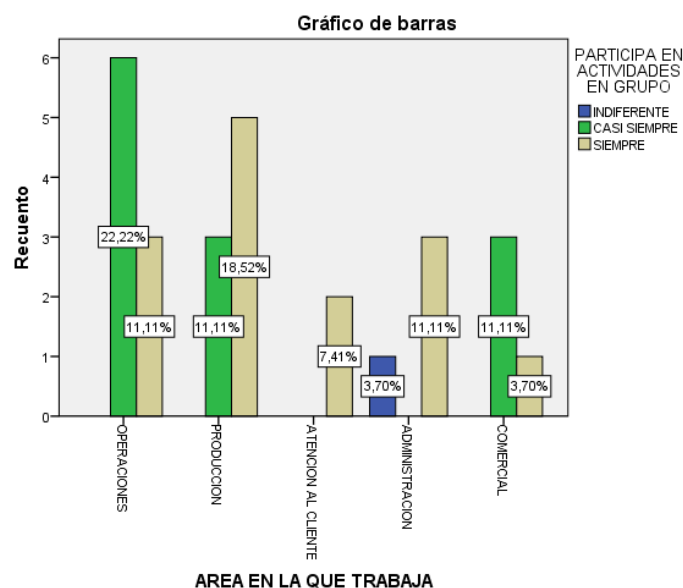
3.1.35. Participa en actividades en grupo

Tabla de contingencia 35: ÁREA EN LA QUE TRABAJA * PARTICIPA EN ACTIVIDADES EN GRUPO

Tabla de contingencia AREA EN LA QUE TRABAJA * PARTICIPA EN ACTIVIDADES EN GRUPO					
PARTICIPA EN ACTIVIDADES EN GRUPO					Total
		INDIFERENTE	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	
AREA EN LA QUE TRABAJA	OPERACIONES	0	6	3	9
		0.0%	66.7%	33.3%	100.0%
	PRODUCCION	0	3	5	8
		0.0%	37.5%	62.5%	100.0%
	ATENCION AL CLIENTE	0	0	2	2
		0.0%	0.0%	100.0%	100.0%
	ADMINISTRACION	1	0	3	4
		25.0%	0.0%	75.0%	100.0%
	COMERCIAL	0	3	1	4
		0.0%	75.0%	25.0%	100.0%
Total		1	12	14	27
		3.7%	44.4%	51.9%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 35: ÁREA EN LA QUE TRABAJA * PARTICIPA EN ACTIVIDADES EN GRUPO



Fuente: Elaboración propia

Con un 52% predomina que los trabajadores siempre participan en actividades en grupo en las diferentes áreas lo cual es beneficioso para la empresa y su ambiente laboral ya que contribuye a generar confianza y participación de los trabajadores mientras que un 44% considera que casi siempre participa de actividades en grupo, los resultados nos muestran que todas las áreas están predispuestas a participar en actividades propias de la empresa o actividades propias a su trabajo, solo un 4% perteneciente al área de administración considera su postura como indiferente dichas actividades.

CONCLUSIONES

PRIMERA:

Los resultados demuestran que la mayoría de los trabajadores muestran alta satisfacción por las labores que realizan, pero existen factores como el salario condiciones de trabajo (limpieza e higiene), entorno y espacio físico, oportunidades de promoción y falta de capacitación en las cuales muestran índices pocos favorables que influyen en su desempeño laboral.

SEGUNDA:

Podemos afirmar que los colaboradores llevan buena relación con sus superiores y están satisfechos con la supervisión que ejercen sobre ellos y la frecuencia con la que se da esta, sin embargo se muestran insatisfechos en la forma en que juzgan su labor y la igualdad que reciben por parte de la empresa.

TERCERA:

Se puede aseverar que la gran mayoría de colaboradores se muestran satisfechos participando en las decisiones de su área y de su grupo de trabajo, pero se muestran insatisfechos por la poca autonomía que tienen al realizar sus labores.

CUARTA:

El desempeño de los colaboradores de la empresa SEDAPAR SA sede Camaná es casi siempre y siempre óptimo, teniendo en cuenta los resultados y los porcentajes del análisis realizado, lo cual nos muestra que hay eficiencia y eficacia en las labores diarias que realizan los colaboradores, no solo nos basamos en la respuesta personal de cada trabajador, también

en la respuesta de sus compañeros y jefes inmediatos los cuales también muestran resultados favorables hacia lo que es el rendimiento laboral de sus compañeros.

QUINTA:

Existe un buen clima laboral entre los colaboradores lo cual nos queda demostrado según los análisis realizados donde se muestra que se mantienen buenas relaciones entre compañeros, muestran predisposición a apoyar a sus compañeros, comparten sus conocimientos entre ellos, demuestran trabajo en equipo para la solución de problemas y se sienten identificados con los objetivos y metas de la empresa.

SEXTA:

Existe una actitud positiva y flexibilidad por parte de la mayoría de los trabajadores hacia los cambios; también se muestra un gran interés por participar en las reuniones laborales y recreativas organizadas por la empresa, lo que prueba la confianza y apoyo que tienen hacia esta.

SÉPTIMA:

Según los análisis e instrumentos realizados en la investigación, se nota la influencia que tiene la satisfacción laboral sobre el desempeño de los colaboradores de la empresa investigada, ya que el buen rendimiento que se logró en esta es obtenido por la confianza, identidad con la empresa, buen clima laboral y actitud positiva a la hora de afrontar nuevos desafíos. Por lo tanto, por medio de la investigación realizada a la empresa SEDAPAR sede Camaná sobre el análisis de la satisfacción laboral y cómo influye en el desempeño laboral, se comprueba la hipótesis.

RECOMENDACIONES

Para poder mejorar el desempeño y la satisfacción laboral de los colaboradores se recomienda:

PRIMERO: Mejorar el espacio físico del área como también la limpieza e higiene

Los factores como la iluminación, ventilación y temperatura en las diferentes oficinas y el ambiente en general son determinantes para la realizar las labores diarias de los trabajadores.

El ambiente físico, la limpieza e higiene en la que se trabaja diariamente sin duda alguna influyen en la productividad y el desempeño de la organización

Mejorar e implementar áreas con estas características beneficiaran al colaborador y su desempeño, resaltando la limpieza y la higiene como aspecto primordial.

SEGUNDO: Crear oportunidades para reconocer el esfuerzo personal

Reconocer la buena labor nos va permitir reforzar las relaciones de los trabajadores con la empresa, como también la confianza con esta, estas acciones originan cambios positivos al interior de la organización

Cuando se reconoce a una persona por su buen desempeño y se le da la confianza para decidir en situaciones laborales se está creando un vínculo donde el trabajador se va a sentir apreciado por su esfuerzo, esto con lleva a que el colaborador tenga una actitud positiva, muestre mayor confianza, desempeñe mejor sus funciones, influya en el ambiente laboral y en sus propios compañeros y contribuya a alcanzar los objetivos establecidos

Tercero: Medir y juzgar de mejor forma el desempeño y los resultados

Un proceso para medir y juzgar el rendimiento laboral de los colaboradores es la evaluación, con el objetivo de llegar a tomar decisiones objetivas sobre los trabajadores. Las organizaciones modernas utilizan esta para determinar incrementos de salarios, necesidades de capacitación y la autonomía con la que se puede desempeñar un trabajador; índices que por medio del análisis de resultados se descubrieron que están bajos. Por lo tanto, una evaluación bien manejada sirve como instrumento de supervisión y mejora del personal.

La evaluación hacia los colaboradores, se convierte en un proceso para apoyar o juzgar el trabajo, la eficiencia, la eficacia, el profesionalismo y el desempeño de los colaboradores, es una herramienta de dirección muy importante en la actividad administrativa, que ayuda con las políticas de recursos humanos adecuándolas a las necesidades de la organización y las características y habilidades del trabajador.

Cuarto: Crear programas de capacitación y fomentar la autonomía del trabajador

Una de las principales causas de insatisfacción de los empleados es la falta de oportunidades de formación, que tienen una fuerte relación con el gran grado de insatisfacción por parte de los trabajadores hacia la falta de oportunidades de promoción y la poca autonomía que tienen para desenvolverse en sus labores diarias.

Se recomienda la formulación e implementación de programas de capacitación diseñados específicamente para cada grupo de trabajo de las diferentes áreas con las que cuenta la empresa, con la finalidad de colaborar con el desarrollo de los trabajadores y puedan aspirar a una futura promoción dentro de la empresa; adicional a esto los trabajadores al estar capacitados tendrán mayor libertad a la hora de tomar decisiones en sus labores diarias sin tener que esperar la aprobación de sus superiores.

BIBLIOGRAFÍA

- Arias, Fernando G. (2011). “Administración de Recursos Humanos”. 4ª Edición. México: Editorial Trillas.
- Mills, D. Q. (1996) Rebirth of the Corporation. New York: John Wiley & Sons, 1991.
Causas que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores.
- D’Anello Kock S. y Salóm de Bustamante (1992) Motivaciones Sociales y desempeño Laboral".
- Bedoya Orozco, M. y Salóm de Bustamante, C3. (1992) Características Motivacionales de los Gerentes
- Dessler (2001) Administración del Personal
- Campbell (1990) Modelo básico del desempeño laboral.
- Chiavenato, I. (2010). Administración de Recursos Humanos (octava edición).
- Chiavenato, Adalberto (1999). Introducción a la Teoría General de la Administración, 5ta Edición, México, D.F.: McGraw Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Gibson, James L. y otros. Organizaciones Conducta, estructura, proceso. Mexico: McGraw Hill/Interamericana de Mexico, 1990.
- Chiavenato Idalberto, Introducción a la Teoría General de la Administración, 5ta Edición, México, D.F.: McGraw Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Werther, W. & Davis, K. (2000). “Administración de Personal y Recursos Humanos. México: McGraw-Hill Interamericana.”
- 4 Blum y Naylor, (1982:“ El bienestar Laboral en una organización” Editorial Díaz de Santos. Madrid.
- (Blake, O., 1997) Blake, O, (1997) “ Definición de Capacitación” (2015)
- Chiavenato, Idalberto. (2001). “Administración de Recursos Humanos. Colombia: NomosS.A”

- 9 Richino, S. (2006). “Selección de Personal. Cuadernos de evaluación psicológica. Argentina: Paidós”
- Stanton, Etzel y Walker, (2004) “Fundamentos de Marketing 13a Edición, Editorial McGraw Hill, 2004, Pág. 668.”
- Chiavenato Idalberto, (2004) “Introducción a la teoría general de la administración, 7a. ed., McGraw-Hill Interamericana, 2004, p. 10.”
- Fernando Casanova (2008) “formación profesional, productividad y trabajo decente boletín nº153 montevideo editorial cinterfor”
- John C. Maxwell (2010) "El poder de las relaciones" colombiaeditoriacivita
- Randall, G. (2003). “Principios De Marketing
- Gran enciclopedia de administración de personal” (2005) Buenos Aires Editorial Santa María
- 25 Blum y Naylor, (1982) “Clima Laboral” Buenos Aires ,Ediciones Argentina B



Linkografía:

- Chiang Vega, M. M., et al., (2010). Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: caso empresa de retail.

ubiobio.cl/miweb/webfile/media/1947v/v19-2/chiang_et_al-theoria_19-2.pdf
- Silvia María Fuetes Navarro “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango). (2012)- universidad Rafael Landívar.

Biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf
- <http://csalazar.blogspot.es/1281576480/>
- http://www.arearh.com/articulo/Manejo_de_las_relaciones_y_la_comunicacion_en_la_organizacion.html
- <http://www.arearh.com/salud%20laboral/burnout.htm>

ANEXOS

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S20/23

J.L. Meliá y J.M. Peiró (1998)

Habitualmente nuestro trabajo y los distintos aspectos del mismo, nos producen satisfacción o insatisfacción en algún grado. Califique de acuerdo con las siguientes alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo.

Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
1.Q	2.Q	3.Q	4.Q	5.Q	6.Q	7.Q

Tal vez algún aspecto de la lista que le proponemos *no corresponde exactamente* a las características de su puesto de trabajo. En ese caso, entiéndalo haciendo referencia a aquellas características de su trabajo más semejantes a la propuesta, y califique en consecuencia la satisfacción o insatisfacción que le produce.

En otros casos la característica que se le propone puede estar *ausente en su trabajo, aunque muy bien podría estar presente en un puesto de trabajo como el suyo*. Califique entonces el grado de satisfacción o insatisfacción que le produce su ausencia. Por ejemplo, si un aspecto que le propusiéramos fuera "residencias de verano", y en su empresa no le ofrecen tal cosa, califique entonces la satisfacción o insatisfacción que le produce no poder disponer de este servicio.

Un tercer caso se le puede presentar cuando la característica que le proponemos *no está presente, ni pueda estar presente en su trabajo*. Son características que no tienen relación alguna, ni pueden darse en su caso concreto. Entonces escoja la alternativa, "4 Indiferente". Tal caso podría darse por ejemplo, si le propusiéramos para calificar "remuneración por kilometraje": y su trabajo además de estar situado en su misma población, fuera completamente sedentario sin exigir jamás desplazamiento alguno.

En todos los demás casos posibles escoja siempre para cada pregunta una de las siete alternativas de respuesta y márquela con una cruz.

1	<i>Las satisfacciones que le produce su trabajo por si mismo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.Q 2.Q 3.Q	Indiferente 4.Q	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.Q 6.Q 7.Q
2	<i>Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.Q 2.Q 3.Q	Indiferente 4.Q	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.Q 6.Q 7.Q
3	<i>Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.Q 2.Q 3.Q	Indiferente 4.Q	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.Q 6.Q 7.Q
4	<i>El salario que usted recibe.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.Q 2.Q 3.Q	Indiferente 4.Q	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.Q 6.Q 7.Q

5	<i>Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.Q 2.Q 3.Q	Indiferente 4.Q	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.Q 6.Q 7.Q
6	<i>La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.Q 2.Q 3.Q	Indiferente 4.Q	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.Q 6.Q 7.Q
7	<i>El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.Q 2.Q 3.Q	Indiferente 4.Q	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.Q 6.Q 7.Q
8	<i>La iluminación de su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.Q 2.Q 3.Q	Indiferente 4.Q	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.Q 6.Q 7.Q
9	<i>La ventilación de su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.Q 2.Q 3.Q	Indiferente 4.Q	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.Q 6.Q 7.Q
10	<i>La temperatura de su local de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.Q 2.Q 3.Q	Indiferente 4.Q	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.Q 6.Q 7.Q
11	<i>Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.Q 2.Q 3.Q	Indiferente 4.Q	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.Q 6.Q 7.Q
12	<i>Las oportunidades de promoción que tiene.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.Q 2.Q 3.Q	Indiferente 4.Q	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.Q 6.Q 7.Q
13	<i>Las relaciones personales con sus superiores.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.Q 2.Q 3.Q	Indiferente 4.Q	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.Q 6.Q 7.Q
14	<i>La supervisión que ejercen sobre usted.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.Q 2.Q 3.Q	Indiferente 4.Q	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.Q 6.Q 7.Q
15	<i>La proximidad y frecuencia con que es supervisado.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.Q 2.Q 3.Q	Indiferente 4.Q	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.Q 6.Q 7.Q
16	<i>La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.Q 2.Q 3.Q	Indiferente 4.Q	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.Q 6.Q 7.Q
17	<i>La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.Q 2.Q 3.Q	Indiferente 4.Q	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.Q 6.Q 7.Q
18	<i>El apoyo que recibe de sus superiores.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.Q 2.Q 3.Q	Indiferente 4.Q	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.Q 6.Q 7.Q
19	<i>La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.Q 2.Q 3.Q	Indiferente 4.Q	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.Q 6.Q 7.Q
20	<i>Su participación en las decisiones de su departamento o sección.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.Q 2.Q 3.Q	Indiferente 4.Q	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.Q 6.Q 7.Q
21	<i>Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.Q 2.Q 3.Q	Indiferente 4.Q	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.Q 6.Q 7.Q
22	<i>El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.Q 2.Q 3.Q	Indiferente 4.Q	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.Q 6.Q 7.Q
23	<i>La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.Q 2.Q 3.Q	Indiferente 4.Q	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.Q 6.Q 7.Q

Encuesta Desempeño Laboral

Nos encontramos realizando una investigación con el propósito de establecer la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa SEDAPAR sede Camaná.

La presente encuesta es confidencial y anónima, solo se realizará con fines investigativos.

Agradecemos su colaboración en responder este cuestionario.

EDAD: _____

SEXO: Masculino () Femenino ()

Años de servicio: _____

Área en la que trabaja: _____

Lea las siguientes preguntas y marque lo que considere correcto:

-(1) Nunca; (2) Casi nunca; (3) Indiferente; (4) Casi siempre; (5) Siempre.

1	¿Considera usted que su rendimiento laboral es bueno?	
2	¿Considera usted que el rendimiento laboral de sus compañeros es bueno?	
3	¿Mantiene control sobre el material y equipo con responsabilidad?	
4	¿Cumple con los procedimientos administrativos establecidos por su área de trabajo y la empresa? (firmas, documentación de los materiales, etc.)	
5	¿Hace correcto uso del equipo, instrumentos de trabajo y de las instalaciones de la empresa?	
6	¿Es puntual con las fechas asignadas para sus labores?	
7	¿Mantiene una actitud positiva y colabora ante los cambios que se generan en la empresa?	
8	¿Participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo?	
9	¿Comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros?	
10	¿Mantiene buenas relaciones laborales con sus compañeros?	
11	¿Acepta la ayuda de sus compañeros para lograr las metas establecidas?	
12	¿Participa en actividades en grupo?	

Elaboración propia

Organigrama Departamento Zonal Norte

